

**EFEKTIVITAS PENYELESAIAN LAPORAN PERTANAHAN DI  
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN PROVINSI  
LAMPUNG**

**SKRIPSI**

**Oleh**

**MEYLIN WULANDARI  
NPM 1816041041**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS LAMPUNG  
BANDAR LAMPUNG  
2022**

## **ABSTRACT**

### **EFFECTIVENESS OF COMPLETION LAND REPORTS AT THE OMBUDSMAN REPUBLIC OF INDONESIA REPRESENTATIVE OF LAMPUNG PROVINCE**

**By**

**Meylin Wulandari**

*Land has its own role to build the welfare and prosperity of the community nationally, in order to build national welfare it does not always have a positive impact, it can also have a negative impact, even land conflicts that often occur in the field which lead to public reports to the Ombudsman as an authorized institution in solving public service problems.*

*The problem in this research is the increase in public reports with land problems at the Ombudsman of the Republic of Indonesia Representative of the Province of Lampung which is classified as a medium classification report. This study aims to analyze the effectiveness of the completion of land reports at the Ombudsman of the Republic of Indonesia Representative of the Province of Lampung. The method used is descriptive qualitative. Data collection techniques used in this study were interviews, observation and documentation which were reviewed with indicators of effectiveness from Richard M Steers consisting of productivity, adaptability, job satisfaction and resource seeking.*

*Representatives of the Lampung Province have been effective, the Ombudsman's productivity indicators can solve land problems in a timely manner, and according to the stages in the Ombudsman Regulation. On the indicator of adaptability, the Lampung Ombudsman is able to adapt to regulations that continue to develop related to public service problems, able to adapt from the head of the representative to fellow assistants, able to adapt to the existence of Work From Home and able to adapt to the socio-political environment around him. On the job satisfaction indicator, the Lampung Ombudsman is satisfied that he has resolved community problems in accordance with the tasks and responsibilities that have been given, and the community is satisfied with the reports that the Lampung Ombudsman has assisted in completing. In terms of resource search indicators, the assistants at the ombudsman are competent assistants, who have received training, in terms of the number of assistants that have met but still need more assistants due to the large number of community reports that must be completed.*

**Keywords:** *Effectiveness, Completion of Land Reports, Lampung Representative Ombudsman*

## **ABSTRAK**

### **EFEKTIVITAS PENYELESAIAN LAPORAN PERTANAHAN DI OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN PROVINSI LAMPUNG**

**Oleh**

**Meylin Wulandari**

Tanah mempunyai peran tersendiri guna membangun kesejahteraan dan kemakmuran masyarakat secara nasional, guna membangun kesejahteraan nasional tidak selalu menimbulkan dampak positif bisa juga menimbulkan dampak negative bahkan konflik pertanahan yang banyak terjadi dilapangan yang menimbulkan laporan masyarakat kepada Ombudsman selaku lembaga yang berwenang dalam menyelesaikan permasalahan pelayanan publik.

Permasalahan pada penelitian ini adalah meningkatnya laporan masyarakat dengan permasalahan pertanahan di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung yang tergolong laporan klasifikasi sedang. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas penyelesaian laporan pertanahan di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung. Metode yang di gunakan adalah deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang dipakai dalam penelitian ini adalah wawancara, Observasi dan Dokumentasi yang dikaji dengan indikator efektivitas dari Richard M Steers terdiri dari Produktivitas, Kemampuan adaptasi, kepuasan kerja dan pencarian sumber daya.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan efektivitas penyelesaian laporan Pertanahan di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung sudah efektif, pada indikator produktivitas Ombudsman dapat menyelesaikan permasalahan pertanahan secara tepat waktu, dan sesuai tahapan yang ada di Peraturan Ombudsman. Pada indikator kemampuan adaptasi Ombudsman Lampung mampu beradaptasi dengan regulasi yang terus berkembang berkaitan dengan permasalahan pelayanan publik, mampu beradaptasi dari kepala perwakilan sampai dengan sesama asisten, mampu beradaptasi dengan dengan adanya Work From Home dan mampu beradaptasi dengan lingkungan sosial politik yang ada di sekitar. Pada indikator Kepuasan kerja Ombudsman Lampung merasa puas telah menyelesaikan permasalahan masyarakat sesuai dengan tugas dan tanggung jawab yang telah di berikan, dan masyarakat merasa puas atas laporan yang telah di bantu penyelesaiannya oleh Ombudsman Lampung. Pada indikator pencarian sumber daya asisten yang ada di ombudsman merupakan asisten yang berkompeten, yang sudah mendapatkan pelatihan-pelatihan, dari sisi jumlah asisten sudah memenuhi tetapi masih membutuhkan lagi asisten akibat banyaknya laporan masyarakat yang harus diselesaikan.

**Kata Kunci:** Efektivitas, Penyelesaian Laporan Pertanahan, Ombudsman Perwakilan Lampung

**EFEKTIVITAS PENYELESAIAN LAPORAN PERTANAHAN DI  
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN PROVINSI  
LAMPUNG**

**Oleh:**

**Meylin Wulandari**

**Skripsi**

**Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mencapai Gelar  
Sarjana Administrasi Negara**

**Pada**

**Jurusan Administrasi Negara  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS LAMPUNG  
BANDAR LAMPUNG  
2022**

Judul Skripsi : **EFEKTIVITAS PENYELESAIAN LAPORAN  
PERTANAHAN DI OMBUDSMAN REPUBLIK  
INDONESIA PERWAKILAN PROVINSI  
LAMPUNG**

Nama Mahasiswa : **Meylin Wulandari**

Nomor Pokok Mahasiswa : **1816041041**

Jurusan : **Ilmu Administrasi Negara**

Fakultas : **Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



**Simon Sumanjyo H, S.A.N., M.P.A.**  
NIP. 19810628 200501 1 003

**Nana Mulyana, S.I.P., M.Si**  
NIP. 19710615 200501 1 003

2. Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara,

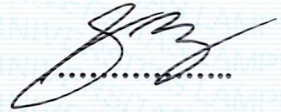
A blue ink signature of Meiliyana, S.I.P., M.A. is written over the text.

**Meiliyana, S.I.P., M.A**  
NIP. 19740520 200112 2 002

**MENGESAHKAN**

1. Tim Penguji

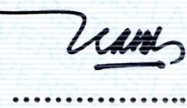
Ketua : **Simon Sumanjaya H, S.A.N., M.P.A.** .....



Sekretaris : **Nana Mulyana, S.I.P., M.Si** .....



Penguji : **Dr. Bambang Utoyo, M.Si.** .....



Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

**Dr. Ida Nurhaida, M.Si.**  
NIP. 19610807 198703 2 001

Tanggal Lulus Ujian Skripsi: **04 Juli 2022**

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya, Skripsi/Laporan akhir ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana/Ahli Madya), baik Universitas Lampung maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan Tim Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh dari karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi.

Bandar Lampung, 04 Juli 2022  
Yang membuat pernyataan,



Meylin Wulandari  
NPM. 1816041041

## RIWAYAT HIDUP



Penulis dilahirkan di Tanjung Baru, Kecamatan Bukit Kemuning, Kabupaten Lampung Utara pada tanggal 17 Mei 2000. Penulis merupakan anak ke tiga dari tiga bersaudara dengan orang tua Bapak Jubet dan Ibu Rismawati. Penulis bertempat tinggal di Desa Tanjung Baru Timur, RT 004/ RW 004, Kecamatan Bukit Kemuning, Kabupaten Lampung Utara, Provinsi Lampung. Penulis menempuh Pendidikan formal di Sekolah Dasar di SD Negeri 1 Tanjung Baru (2005-2011), pendidikan Sekolah Menengah Pertama di SMP Negeri 1 Bukit Kemuning, (2011-2014) dan Sekolah Menengah Atas di SMA Negeri 1 Sumber Jaya, Lampung Barat (2014-2017). Pada Agustus tahun 2018, penulis tercatat sebagai mahasiswa Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP), Universitas Lampung melalui jalur Penerimaan Mahasiswa Perluasan Akses Pendidikan (PMPAP) pada Juli 2018. Selama menempuh pendidikan di Universitas Lampung, penulis melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Desa Sukamenanti, Kecamatan Bukit Kemuning, Kabupaten Lampung Utara selama 40 hari pada bulan februari 2021. Penulis juga mengikuti program magang Merdeka Belajar – Kampus Merdeka (MBKM) Kemdikbud di OMBUDSMAN Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung selama 6 bulan terhitung pada 1 Agustus 2021 – 1 Januari 2022. Selain fokus pada akademik, penulis juga turut aktif dan terdaftar sebagai anggota aktif dalam Himpunan Mahasiswa Administrasi Negara (HIMAGARA).



## **MOTTO**

**“Sesungguhnya allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum,  
sebelum mereka mengubah keadaan diri mereka sendiri”**

**(QS Ar Rad 11)**

**“Barangsiapa belum pernah merasakan pahitnya menuntut ilmu  
walau sesaat, ia akan menelan hinanya kebodohan sepanjang  
hidupnya”**

**(Imam Asy-Syafi’l)**

**“Hidup jangan terus melihat keatas karena tidak akan ada puasnya,  
lihat lah ke bawah karena masih ada yang tak seberuntung kita”**

**(Ibuku, Risnawati)**

**" Selalu ada jalan terang di balik kesulitan, asal kita mau berusaha  
dan memohon kepada-NYA”**

**(Penulis)**

## PERSEMBAHAN



Alhamdulillahirobbil' alamin, dengan penuh rasa syukur kepada Allah SWT, atas Rahmat dan Karunia-Nya yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Tugas Akhir ini. Sholawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW. Dengan segala kerendahan hati, kupersembahkan karya ku untuk orang-orang yang sangat berharga dalam hidupku:

Terimakasih diri, sudah mampu berjalan sejauh ini dan bertahan sekuat ini. Terimakasih, karena tetap percaya bahwa akan terus ada jalan terang ditengah gelapnya perjalanan dunia.

Kedua orangtua tercinta: Bapak Jubet dan Ibu Rismawati, dua sosok yang paling aku cintai dalam hidup. Terimakasih, karena dengan tulus telah merawatku, membesarkanku penuh akan kasih sayang, didikan serta motivasi yang terus menguatkan ku serta doa yang tiada hentinya untuk keberhasilanku. Terimakasih atas segala pengorbanan yang selalu diberikan untukku.

Kedua kakak perempuan tersayang, Terimakasih atas segala tangis, canda dan tawa yang mungkin dimasa depan nanti akan jarang terjadi lagi dan mari bekerjasama untuk kebahagiaan bapak dan ibu tercinta.

Sahabat yang telah sudi kebersamai perjalanan singkatku, terimakasih atas segala arti dan pelajaran hidup yang telah diberikan.

Almamater Tercinta, Universitas Lampung.

## SANWACANA

Alhamdulillahirobbil'alamin, Puji Syukur Atas Kehadirat Allas SWT, atas segala rahmat dan nikmat-Nya sehingga penulisan skripsi ini telah selesai sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana Administrasi Negara. Skripsi ini berjudul **“EFEKTIVITAS PENYELESAIAN LAPORAN PERTANAHAN DI OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN PROVINSI LAMPUNG”**. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa terselesaikannya penulisan Skripsi ini tidak terlepas dari peran dan bantuan berbagai pihak, oleh sebab itu penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Allah SWT. Yang maha pengasih lagi maha penyayang serta Nabi Muhammad SAW, yang menjadi suri tauladan bagi umatnya hingga akhir zaman.
2. Orang tua tercinta, Bapak Jubet dan Ibu Rismawati, Terimakasih telah menjadi orang tua terbaik untukku. Terimakasih, atas penguatan dan kasih sayang yang terus diberikan untukku disetiap harinya, serta untuk doa waktu, tenaga, biaya yang telah dikorbankan, serta untuk kedua kakak perempuanku Eva Susilawati dan Vevy Restika beserta suami, terimakasih sudah selalu membantu mensupport baik dari sisi materi maupun inmateri. Aku bersyukur dan berterimakasih kepada Allah SWT telah menghadirkan kalian dihidupku.
3. Ibu Meiliyana, S.IP., M.A. selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara FISIP Universitas Lampung.
4. Bapak Simon Sumanjoyo, S.A.N., M.P.A selaku Pembimbing Akademik dan selaku dosen pembimbing Utama skripsi ini terimakasih atas ucapan nya yang selalu ku ingat “Bisa Cepat lulus Kalau Kamu Cepat Menyelesaikan Revisi” yang membuat saya semangat untuk mengerjakan skripsi.
5. Bapak Nana Mulyana, S.IP., M.Si. selaku Dosen Pembimbing kedua, terimakasih telah meluangkan waktu untuk membimbing, menasehati, mengarahkan serta mendoakan dalam penyelesaian Skripsi Ini.
6. Bapak Dr. Bambang Utoyo, M.Si., selaku Dosen Penguji yang telah memberikan saran serta masukan untuk kebaikan skripsi ini hingga akhir.

7. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Ilmu Administrasi Negara, yang telah mewariskan ilmu dengan penuh kesabaran dan banyak memberikan pelajaran bagi penulis, sebuah perjalanan yang menyenangkan bisa dipertemukan dengan individu-individu hebat didunia pendidikan untuk berbagi ilmu.
8. Mba Wulan sebagai staf Jurusan Ilmu Administrasi Negara yang dengan sabar mengarahkan dan membantu segala hal yang berkaitan dengan administrasi selama perkuliahan.
9. Bapak Nur Rakhman Yusuf, S. Sos Selaku kepala perwakilan Ombudsman Lampung, Para asisten Ombudsman Lampung kepada Bapak Dodik Hermanto, S.H., M.H. , Bapak Muhammad Burhan, S.I.P., M.Si. , Bapak Hidayat Pratama, S.H. , Bapak Tegar Adi Wijaya S.H, Mbak Dian selaku admin Ombudsman Lampung dan Mbak cika selaku humas Ombudsman lampung, serta semua keluarga besar Ombudsman Lampung yang sudah memberikan support kepada penulis dalam menajalankan proses mengerjakan skripsi ini dan memberikan ilmu yang bermanfaat dan pelajaran hidup bagi penulis dalam menghadapi dunia kerja.
10. Keluarga Besar Abu Mansur dan Keluarga Besar Ibu Gambreng dan semua yang belum bisa disebutkan satu persatu yang selalu memberi dukungan agar penulis dapat menjadi suritauladan yang baik dan menjadi kebanggan keluarga besar di kemudian hari.
11. Keponakan tercinta, Assadil Zidane Mahmud, Almeer Shakil Rafisqy, dan Sultan Ibrahim Zavier yang telah menjadi penyemangat saya dengan tingkah menggemaskan kalian, semoga selalu di berikan kesehatan dan mejadi anak yang sholeh.
12. Sahabat-sahabat Wahyu Susilowati Sepsiana, Viska Ranita Dewi, Januar Bilhuda, Elizabeth, Mbak Erlina, Klarisa, BBC Rosi, Susan, Rahma, Vita, Dela, Zanu, Heri, Aldi, Riki dan Chiesa yang telah banyak membantu dari penulis masih Maba hingga sampai di titik ini, semoga segala perbuatan dan perilaku sahabat semua menjadi ladang pahala di sisi Allah SWT;
13. Teman-teman angkatan 18 Ilmu Administrasi Negara (ANDALUSIA) yang telah kebersamai penulis dari awal masuk dunia perkuliahan, semoga

semua bisa lulus dengan tepat waktu dan menjadi orang yang berguna bagi masyarakat;

14. Sahabat-sahabat Calon Sarjana. Adilla, Teh Yuni, A Wian, Andar, yogi, gilang, Elly, dan Angga Terimakasih atas semangat dan dukungan serta canda tawa yang selama ini kalian berikan semoga sukses kedepannya.
15. The Last but Never Ending, Adilla Setyawan Terimakasih karena terus bertahan mendengarkan segala keluh kesah yang aku ceritakan. Tangis, canda dan tawa serta bahagia yang ditularkan. Terimakasih sudah hadir dan mempersamai perjalananku sejauh ini semoga segera mendapat kan gelar Sarjana Ekonomi.
16. Semua pihak yang membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

Terakhir, semoga segala kebaikan dan keberkahan Allah SWT limpahkan kepada kita semua dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembacanya.

Bandar Lampung, Juli 2022  
Penulis,

Meylin Wulandari

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xviii</b>
<b>I. PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	14
1.3 Tujuan Penelitian.....	14
1.4 Kegunaan Penelitian .....	15
<b>II. TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>16</b>
2.1 Penelitian Terdahulu.....	16
2.2 Tinjauan Tentang Efektivitas .....	20
2.2.1 Pengertian Dan Ukuran Efektivitas.....	20
2.2.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas .....	23
2.2.3 Pelayanan Publik.....	26
2.2.4 Prinsip-prinsip Pelayanan Publik .....	27
2.2.5 Unsur-Unsur Pokok Dalam Pelayanan Publik .....	28
2.3 Maladministrasi .....	29
2.4 Lembaga Ombudsman Republik Indonesia .....	31
2.5 Kerangka Pikir.....	32
<b>III. METODE PENELITIAN .....</b>	<b>35</b>
3.1 Tipe Penelitian.....	35
3.2 Fokus Penelitian .....	35
3.3 Lokasi Penelitian .....	37
3.4 Jenis dan Sumber Data Penelitian .....	37
3.4.1 Data Primer .....	37

3.4.2	Data Sekunder .....	38
3.5	Instrumen Penelitian .....	38
3.6	Teknik Pengumpulan Data .....	39
3.6.1	Observasi .....	39
3.6.2	Wawancara ( <i>interview</i> ) .....	39
3.6.3	Dokumentasi .....	41
3.7	Teknik Analisis Data .....	41
3.7.1	Reduksi Data ( <i>Data Reduction</i> ) .....	42
3.7.2	Penyajian Data ( <i>Data Display</i> ) .....	42
3.7.3	Penarikan Kesimpulan ( <i>Conclusions Drawing</i> ) .....	43
3.8	Teknik Keabsahan Data .....	44
3.8.1	Triangulasi .....	44
3.8.2	Kecukupan Refrensi .....	45
<b>IV.</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>46</b>
4.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	46
4.1.1	Ombudsman Republik Indonesia .....	46
4.1.2	Profil Ombudsman RI Provinsi Lampung .....	47
4.1.3	Visi, Misi, Moto, Maklumat, Tugas, Fungsi dan Prinsip .....	48
4.1.4	Maklumat Pelayanan .....	49
4.1.5	Tugas Pokok .....	49
4.1.6	Fungsi .....	50
4.1.7	Prinsip-Prinsip .....	50
4.1.8	Wewenang Ombudsman Republik Indonesia .....	51
4.1.9	Struktur Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Lampung .....	52
4.2	Hasil Dan Pembahasan .....	53
4.2.1	Produktivitas .....	54
4.2.2	Kemampuan Adaptasi .....	62
4.2.3	Kepuasan Kerja .....	72
4.2.4	Pencarian Sumber Daya .....	80
4.2.5	Karakteristik Organisasi .....	89
4.2.6	Karakteristik Lingkungan .....	97
4.2.7	Kebijakan dan Praktik Manajemen .....	107

<b>V. KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	<b>115</b>
5.1 Kesimpulan.....	115
5.2 Saran.....	116
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>117</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>121</b>



## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 Grafik Jumlah Subtansi laporan terbanyak dan terbaru tahun 2020 .....	5
Gambar 3. Kerangka Berpikir .....	34
Gambar 4. Analisis Data Miles dan Hubermen .....	44
Gambar 5. Gambar Visi, Misi, Motto dan Maklumat Pelayanan Ombudsman RI.....	49
Gambar 6. Struktur Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung.....	53
Gambar 7. Dokumentasi Insan Teladan Ombudsman RI Provinsi Lampung 2022.....	112

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Jumlah Substansi Laporan Terbanyak dan Terbaru 2021 .....	7
Tabel 2. Klasifikasi Laporan terselesaikan 2020 .....	10
Tabel 3. Klasifikasi Laporan terselesaikan 2021 .....	12
Tabel 4. Matriks Penelitian Terdahulu .....	16
Tabel 5. Daftar Nama Informan .....	40
Tabel 6. Sarana Prasarana Yang Masih Dibutuhkan di Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung .....	84
Tabel 7. Latar Belakang Pendidikan Asisten Ombudsman Lampung .....	86
Tabel 8. Triangulasi Produktivitas .....	122
Tabel 9. Triangulasi Kemampuan Adaptasi .....	127
Tabel 10. Triangulasi Kepuasan Kerja .....	133
Tabel 11. Triangulasi Pencarian Sumber Daya .....	140
Tabel 12. Triangulasi Karakteristik Organisasi .....	147
Tabel 13. Triangulasi Karakteristik Pekerja .....	158
Tabel 14. Triangulasi Kebijakan dan Praktik Manajemen .....	162

## I. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Negara mempunyai kewajiban untuk memfasilitasi seluruh pemenuhan hak setiap warga Negara dalam rangka untuk kesejahteraan masyarakat Indonesia. Oleh karena itu maka lahir lah peran Negara yang dilaksanakan oleh sebuah pemerintahan dengan tugas pokok yaitu mempertemukan dan mengatur berbagai kebutuhan dan kepentingan warga Negara baik hanya untuk individual maupun kelompok masyarakat secara adil dan non diskriminasi.

Sebagaimana yang tertulis didalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik.

Kemudian untuk mewujudkan pemerintahan yang bersih, dan memberikan perlindungan terhadap hak-hak anggota masyarakat, dari pelaku penyelenggara pelayanan publik yang tidak sesuai dengan kewajiban hukumnya, dengan memberikan kesempatan kepada anggota masyarakat yang dirugikan untuk mengadu, maka dibentukanlah sebuah lembaga pengawas eksternal untuk menjadi sebuah wadah penyerap aspirasi masyarakat yang bernama Lembaga Ombudsman Republik Indonesia (Robi Julian Rusanda, 2018).

Ombudsman Republik Indonesia selaku lembaga khusus mengawasi pemberian pelayanan publik oleh penyelenggara negara dan pemerintah kepada publik. Berdasarkan pasal 1 ayat (1) undang-undang Nomor 37 tahun 2008 Ombudsman

republik Indonesia adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara. Kewenangan yang dimiliki Ombudsman yaitu mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, baik yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), dan Badan Hukum Milik Negara (BHMN), serta Badan Swasta atau Perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/ anggaran pendapatan dan belanja daerah.

Berdasarkan pasal 2 ayat (1) Undang-Undang Nomor 37 tahun 2008, Ombudsman menerima laporan yang disampaikan dengan cara datang langsung, surat dan/ surat elektronik, telepon, media sosial, dan media lainnya yang ditujukan langsung kepada Ombudsman, kemudian Ombudsman melakukan Verifikasi syarat Formil dan syarat materiil. Berdasarkan pasal 4 ayat (1) Undang-Undang Nomor 37 tahun 2008 syarat formil dalam verifikasi laporan yaitu:

- a. Nama lengkap, tempat dan tanggal lahir, status perkawinan, pekerjaan, dan alamat lengkap pelapor serta dilengkapi dengan fotokopi identitas;
- b. Surat kuasa, dalam hal penyampaian laporan dikuasakan kepada pihak lain;
- c. Memuat uraian peristiwa, tindakan, atau keputusan yang dilaporkan secara rinci;
- d. Sudah menyampaikan laporan secara langsung kepada pihak terlapor atau atasannya tetapi laporan tersebut tidak mendapat penyelesaian sebagaimana mestinya; dan
- e. Peristiwa, tindakan, atau keputusan yang dilaporkan belum lewat 2 (dua) tahun sejak peristiwa, tindakan, atau keputusan yang bersangkutan terjadi.

Berdasarkan pasal 5 Undang-Undang Nomor 37 tahun 2008 syarat materiil dalam verifikasi laporan yaitu:

- a. Substansi laporan tidak sedang dan telah menjadi objek pemeriksaan pengadilan, kecuali laporan tersebut menyangkut tindakan maladministrasi dalam proses pemeriksaan di pengadilan;

- b. Laporan tidak sedang dalam proses penyelesaian oleh instansi yang dilaporkan dan menurut Ombudsman, proses penyelesaiannya masih dalam tenggang waktu yang patut;
- c. Pelapor belum memperoleh penyelesaian dari instansi yang dilaporkan;
- d. Substansi yang dilaporkan sesuai dengan ruang lingkup kewenangan Ombudsman; dan
- e. Substansi yang dilaporkan sedang dan/atau telah ditindak lanjuti oleh Ombudsman.

Dalam menjalankan fungsi dan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (1) Undang-Undang Nomor 37 tahun 2008, Ombudsman berwenang meminta keterangan secara lisan dan/atau tertulis dari pelapor, terlapor, atau pihak lain yang terkait mengenai laporan yang disampaikan kepada Ombudsman, memeriksa keputusan, surat-menyurat, atau dokumen lain yang ada pada pelapor ataupun terlapor untuk mendapatkan kebenaran suatu laporan, meminta klarifikasi dan/atau salinan atau fotokopi dokumen yang diperlukan dari instansi mana pun untuk pemeriksaan laporan dari instansi terlapor, melakukan pemanggilan terhadap pelapor, terlapor, dan pihak lain yang terkait dengan laporan, menyelesaikan laporan melalui mediasi dan konsiliasi atas permintaan para pihak, membuat Rekomendasi mengenai penyelesaian laporan, termasuk rekomendasi untuk membayar ganti rugi dan/atau rehabilitasi kepada pihak yang dirugikan demi kepentingan umum mengumumkan hasil temuan, kesimpulan, dan rekomendasi.

Fungsi Ombudsman sebagaimana tertulis dalam Undang-Undang Nomor 37 tahun 2008, lembaga Ombudsman adalah salah satu unsur dalam sistem pengawasan di Indonesia yaitu sebagai pengawas eksternal. Ombudsman Republik Indonesia menjalankan dua fungsi yaitu penyelesaian laporan dan pencegahan dengan tugas-tugas seperti melakukan pemeriksaan substansi atas laporan, menindak lanjuti laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan ombudsman, melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, melakukan koordinasi dan kerjasama dengan lembaga negara atau lembaga pemerintah serta lembaga kemasyarakatan dan perseorangan, membangun jaringan kerja melakukan upaya pencegahan

maladministrasi dan penyelenggaraan pelayanan publik, serta melakukan tugas lain yang diberikan Undang-Undang (Robi Julian Rusanda, 2018).

Maladministrasi sebagaimana didalam undang-undang Nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia adalah perilaku atau perbuatan yang melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang dengan tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang tersebut termasuk kelalaian dan pengabaian kewajiban yang bersifat hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara negara dan pemerintah yang menimbulkan kerugian materil atau immateriil bagi masyarakat dan perorangan.

Sebagaimana dikutip dari konferensi pers Ombudsman Republik Indonesia ombudsman.go.id (2021) dari aspek laporan masyarakat berdasarkan dugaan maladministrasi, terdapat tiga kategori pengaduan terbanyak. yakni laporan atas penundaan berlarut sebesar 31,57 %, penyimpangan prosedur sebanyak 24,77 %, dan tidak memberikan layanan sebanyak 24,39%. dari sisi instansi terlapor, pemerintah daerah menjadi yang paling banyak dilaporkan oleh masyarakat, yakni sebesar 39,59 %. Disusul Kepolisian RI 11,34%, Badan Pertanahan Nasional 10,01%, kementerian 9,44% dan BUMN/BUMD 8,27 %. Sedangkan dari sisi sektor bidang laporan masyarakat, Alamsyah menyebutkan, sektor Sosial, Pendidikan dan Kebudayaan sebesar 41 %, sektor Ekonomi dan lingkungan 40%, serta sektor Hukum, Politik, Keamanan dan Pertahanan 19%.

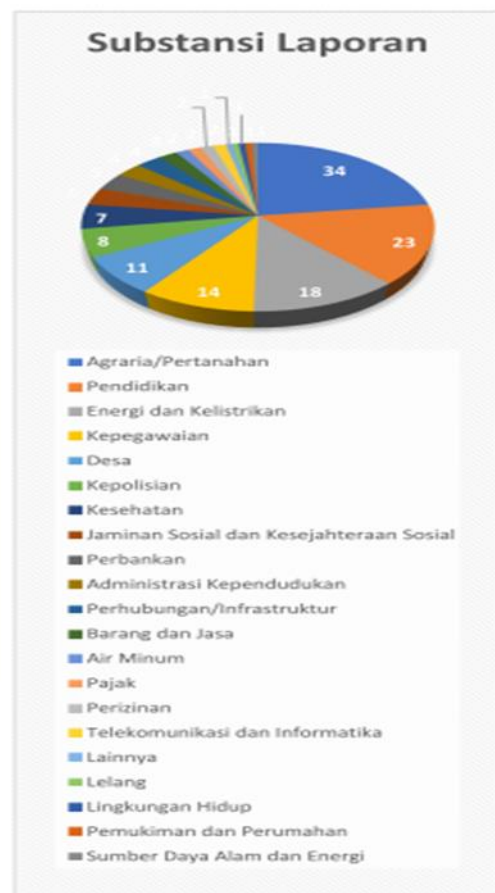
Guna melakukan tugas serta tanggung jawabnya, Ombudsman mendirikan Perwakilan Ombudsman di daerah Provinsi ataupun Kota/Kabupaten. Pada provinsi Lampung, Ombudsman Perwakilan sudah dibangun pada bulan Oktober 2012 yang ditetapkan melalui Pasal 5 ayat (2) Undang-Undang Nomo 37 Tahun 2008 tentang Tata Kerja Ombudsman daerah Provinsi Lampung.

Dari hasil pra riset berdasarkan penjelasan Kepala Keasistenan Pemeriksaan Laporan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung Dodik Hermanto, keberadaan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung diharapkan dapat membantu masyarakat dalam hal menyuarkan keluhan masyarakat dalam menyelesaikan permasalahan, khususnya masyarakat Provinsi

Lampung terhadap instansi penyelenggaraan pelayanan publik, yang sebagaimana diketahui masih banyak terdapat maladministrasi dalam hal penyelenggaraan pelayanan publik.

Berdasarkan Laporan Tahunan, Tahun 2020 Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung, laporan pertanahan merupakan laporan dengan substansi yang paling banyak dilaporkan masyarakat ke Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung sebagai berikut:

No	Substansi	Jumlah
1	Agraria/Pertanahan	34
2	Pendidikan	23
3	Energi dan Kelistrikan	18
4	Kepegawaian	14
5	Desa	11
6	Kepolisian	8
7	Kesehatan	7
8	Jaminan Sosial dan Kesejahteraan Sosial	5
9	Perbankan	5
10	Administrasi Kependudukan	4
11	Perhubungan/Infrastruktur	4
12	Barang dan Jasa	3
13	Air Minum	2
14	Pajak	2
15	Perizinan	2
16	Telekomunikasi dan Informatika	2
17	Lainnya	1
18	Lelang	1
19	Lingkungan Hidup	1
20	Pemukiman dan Perumahan	1
21	Sumber Daya Alam dan Energi	1
	<b>Total</b>	<b>149</b>



*Sumber: Diolah peneliti 2021*

*Gambar 1 Grafik Jumlah Subtansi laporan terbanyak dan terbaru tahun 2020*

Dari data di atas dapat diketahui bahwasanya substansi laporan pertanahan di tahun 2020 menempati laporan tertinggi yaitu sebanyak 34 laporan, disusul dengan laporan substansi pendidikan, administrasi, kependudukan, kepegawaian,

perhubungan infrastruktur dan lainnya. Dari 34 laporan substansi pertanahan yang dilaporkan kepada Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Lampung pada tahun 2020. Dari hasil pra riset berdasarkan penjelasan Kepala Keasistenan Pemeriksaan Laporan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung Dodik Hermanto dari 34 laporan dengan substansi pertanahan, 13 laporan sudah ditutup karena pelapor tidak memenuhi syarat formil, 2 laporan ditutup karena pelapor tidak memenuhi syarat materiil, 14 laporan mengenai Sertifikat Hak Milik (SHM) dan tumpang tindih sudah ditutup karena telah memperoleh penyelesaian dari instansi yang bersangkutan, dan 5 laporan ditutup karena tidak di temukannya maladministrasi. Dari 34 laporan dengan substansi pertanahan yang di laporkan kepada Ombudsman Republik Indonesia di dominasi mengenai laporan permasalahan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL).

PTSL ini merupakan kegiatan pendaftaran tanah untuk pertama kali yang dilakukan secara serentak yang meliputi semua obyek pendaftaran tanah yang belum didaftarkan maupun yang telah terdaftar dalam suatu wilayah desa/kelurahan atau nama lainnya yang setingkat dengan itu. Prosesnya meliputi pengumpulan data fisik dan data yuridis mengenai satu atau beberapa objek pendaftaran tanah untuk keperluan Pendaftaran nya (Marryanti1 & Purbawa, 2018). PTSL diatur dalam Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2018 tentang Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap yang merupakan perubahan dari Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 35 Tahun 2016 tentang Percepatan Pelaksanaan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (Ayu, 2019)

Berdasarkan Laporan Tahunan, Tahun 2021 Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung, laporan pertanahan berada di laporan kedua tertinggi yang masuk ke Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung sebagai berikut:



Tabel 1. Jumlah Substansi Laporan Terbanyak dan Terbaru 2021

NO	Substansi	Jumlah
1	Perhubungan dan Infrastruktur	15
2	Agraria	29
3	Pajak	5
4	Kesehatan	6
5	Pedesaan	11
6	Perizinan	3
7	Pendidikan	56
8	Kepolisian	7
9	Bantuan Sosial	0
10	Administrasi Kependudukan	2
11	Peradilan	3
12	Asuransi	1
13	Kesejahteraan sosial	5
14	Kepegawaian	17
15	Energi dan Kelistrikan	4
16	ketenagakerjaan	1
17	Perbankan	4
18	Air	1
19	koperasi	2
20	Bea dan cukai	1
<b>Total</b>		<b>175</b>

*Sumber: Diolah Oleh Peneliti 2021*

Dari data di atas dapat diketahui bahwasanya substansi laporan pertanahan di tahun 2021 menempati laporan tertinggi kedua dengan jumlah 29 laporan, setelah laporan substansi Pendidikan, disusul dengan laporan substansi kepegawaian, perhubungan infrastruktur administrasi, kependudukan, dan disusul dengan laporan lainnya.

Berdasarkan penjelasan Kepala Keasistenan Pemeriksaan Laporan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung Dodik Hermanto, laporan yang masuk di tahun 2020 sampai 2021 dengan substansi pertanahan masih banyak laporan mengenai PTSL, program ini dilaksanakan juga di Provinsi Lampung baik

di kabupaten atau kota, namun dari hasil temuan dari laporan masyarakat ke Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung, yang mengikuti program PTSL cenderung tidak memuaskan bukan disebabkan oleh aturan yang kurang memadai, melainkan masyarakat kecewa perihal penundaan berlalu dan tumpang tindih hak atas kepemilikan yang tidak kunjung mendapat kejelasan atas hak nya, kemudian masyarakat memilih untuk mengadukan permasalahannya kepada Ombudsman, masyarakat dapat melapor ke Ombudsman tanpa di pungut biaya bisa disebut dengan gratis, Ombudsman sebagai lembaga negara pengawas pelayanan publik diharapkan Ombudsman mampu menjadi jalan keluar atas buntutnya pelayanan yang diakses oleh masyarakat, dan masyarakat mendapatkan hak nya sebagaimana mestinya.

Salah satu masyarakat yang melaporkan permasalahan perihal penundaan berlalu penerbitan Sertifikat Hak Milik (SHM) pada program PTSL yaitu atas nama Bapak Tukiran dengan nomor register: 0032/LM/III/2020/BDL, mengikuti Program PTSL sejak tahun 2017 di Lampung selatan, sampai dengan tahun 2020 Sertifikat Hak Milik (SHM) miliknya tersebut belum juga di terbitkan, sedangkan pada SOP yang ada jangka waktu penerbitan SHM pada program PTSL sekitar 30 hari sampai 60 hari, pelapor telah melakukan upaya komplain dan melapor kepada pihak-pihak terkait Program PTSL, namun pelapor tidak memperoleh tindak lanjut dari penanganan laporan, meskipun pelapor telah berupaya menanyakan perkembangan laporan, pelapor juga tidak memperoleh kepastian. Pelapor yang tidak puas akan penanganan pihak terkait kemudian melaporkannya kepada Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung, dengan melakukan beberapa mekanisme yang berlaku di Ombudsman dalam penyelesaian laporan, pelapor atas nama Tukiran mendapat Sertifikat Hak Milik nya yang sudah lama di tunda penerbitannya oleh pihak terkait sesuai yang di harapkan pelapor.

Berdasarkan mekanisme penyelesaian laporan Ombudsman harus segera memberikan perkembangan awal kepada pelapor dalam waktu paling lambat 14 hari sesuai dengan pasal 44 ayat (3) Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yang berbunyi Penyelenggara dan/atau Ombudsman wajib menanggapi pengaduan masyarakat paling lambat 14 (empat belas) hari sejak

pengaduan di terima yang sekurang-kurangnya berisi informasi lengkap atau tidak lengkapnya materi aduan sebagaimana dimaksud dalam pasal 42 ayat (3). Lalu menganalisis awal dan pemeriksaan dengan produk yang di keluarkan yaitu Laporan Hasil Pemeriksaan Dokumen (LHPD).

LHPD sangat membantu keasistenan dalam meyelesaikan laporan, karena di dalam LHPD tersebut telah terdapat Analisa Tim pemeriksa atas dugaan maladministrasi dalam suatu laporan, beserta tindak lanjut apa saja yang dibutuhkan seperti meminta klarifikasi /penjelasan kepada instansi terkait yang dilaporkan atau dilakukan nya investigasi sampai dengan dikeluarkannya Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP) jika terbukti dan di temukannya maladministrasi dalam pelayanan publik namun belum di selesaikan oleh penyelenggara tersebut maka akan mendapatkan tindakan korektif yang harus dilaksana oleh penyelenggara pelayanan publik. Sehingga Efektivitas dalam penyelesaian sebuah laporan dapat dikatakan tercapai jika rencana tindak lanjut tersebut berjalan sesuai dengan teknis penyelesaian laporan oleh Ombudsman RI yang diatur dalam peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2017 tentang tata cara penerimaan, pemeriksaan dan penyelesaian laporan.

Berdasarkan penjelasan Kepala Keasistenan Pemeriksaan Laporan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung Dodik Hermanto, untuk melihat keefektivan penyelesaian laporan di Ombudsman dan kepastian pelayanan dan penanganan baru bisa di lihat pada tahun 2020, karena baru dikeluarkannya Surat Keputusan Ombudsman No 67 Tahun 2020 mengenai klasifikasi laporan mulai dari laporan ringan, sedang dan berat dan mempunyai waktu tenggat menyelesaikan 60 hari untuk laporan ringan, 120 hari untuk laporan sedang dan 180 hari untuk laporan berat, ini merupakan peraturan internal Ombudsman sendiri, untuk penyelesaian Sertifikat Hak Milik (SHM) masuk ke kalsifikasi laporan sedang yaitu paling lama 120 hari sampai keluarnya Laporan Akhir Pemeriksaan (LAHP) yang menyatakan pihak terlapor mau mengeluarkan Sertifikat Hak Milik (SHM) di terbitkan dengan Standart Operasional Prosedur dari pihak terlapor.

Tabel 2. Klasifikasi Laporan terselesaikan 2020

<b>NO</b>	<b>NO Register Laporan</b>	<b>Klasifikasi</b>	<b>Permasalahan</b>	<b>Tanggal Lapor</b>	<b>Tanggal Terselesaikan</b>
<b>1.</b>	0159/LM/IX /2020/BDL	Sedang	Penundaan berlarut penerbitan Sertifikat Hak Milik (SHM) pada program PTSL	22 September 2020	09 November 2020
<b>2.</b>	0067LM/II /2020/BDL	Sedang	Keluhan mengenai belum terbitnya Sertifikat Hak Milik (SHM) dalam pelaksanaan PTSL	17 Februari 2020	10 Agustus 2020
<b>3.</b>	0032/LM/II /2020/BDL	Sedang	Keluhan mengenai belum terbitnya Sertipikat Hak Milik (SHM) dalam pelaksanaan PTSL Tahun 2017	12 Maret 2020	10 Agustus 2020
<b>4.</b>	0165/LM/IX /2020/BDL	Mudah	Penundaan penerbitaan Sertifikat Hak Milik (SHM) pada program PTSL	25 September 2020	20 November 2020

<b>5.</b>	0166/LM/IX /2020/BDL	Sedang	Penundaan penerbitaan Sertifikat Hak Milik (SHM) pada program PTSL	24 September 2020	4 Mei 2021
<b>6.</b>	0186/LM/XI /2020/BDL	Sedang	Dugaan malladministrasi mengenai Surat Keterangan Penguasaan fisik tanah	26 November 2020	05 Februari 2021
<b>7.</b>	0030/LM/III /2020/BDL	Sedang	perihal pembuatan Sertifikat Hak Milik (SHM) pada program PTSL yang tumpang tindih	12 Maret 2020	29 Mei 2020
<b>8.</b>	0026/LM/II /2020/BDL	Sedang	Penerbitan Sertifikat Hak Milik (SHM) yang berlarut pada pendaftaran tanah pertama kali	28 febuari 2020	11 juni 2020

*Sumber: Diolah Oleh Peneliti 2021*

Tabel 3. Klasifikasi Laporan terselesaikan 2021

<b>N O</b>	<b>NO Register Laporan</b>	<b>Klasifikasi</b>	<b>Permasalahan</b>	<b>Tanggal Lapor</b>	<b>Tanggal Terselesaikan</b>
<b>1.</b>	0009/LM/1 /2021/BDL	Sedang	Penundaan berlarut penerbitan Sertifikat Hak Milik (SHM) pada program PTSL	27 Maret 2021	25 Juni 2021
<b>2.</b>	0078LM/V /2021/BDL	Sedang	Keluhan mengenai belum terbitnya Sertifikat Hak Milik (SHM) dalam pelaksanaan PTSL	15 April 2021	04 Agustus 2021
<b>3.</b>	0081/LM/VII I /2021/BDL	Sedang	Keluhan mengenai belum terbitnya Sertifikat Hak Milik (SHM) dalam pelaksanaan PTSL Tahun 2017	29 Mei 2021	15 September 2021
<b>4.</b>	0129/LM/VII I /2021/BDL	Mudah	Penundaan penerbitaan Sertifikat Hak Milik (SHM) pada program PTSL	19 JJuni 2021	21 September 2021
<b>5.</b>	0133/LM/VII I /2021/BDL	Sedang	Penundaan penerbitaan Sertifikat Hak Milik (SHM) pada program PTSL	25 Septemb er2021	24 Desember 2021

6.	0151/LM/XI /2021/BDL	Sedang	Dugaan malladministrasi mengenai Surat Keterangan Penguasaan fisik tanah	20 Desembe r2021	04 Maret 2022
7.	0167/LM/XI /2021/BDL	Sedang	perihal pembuatan Sertifikat Hak Milik (SHM) pada program PTSL yang tumpang tindih	1 Desembe r 2021	10 Maret 2022

*Sumber: Diolah Oleh Peneliti 2022*

Dari data tabel klasifikasi tahun 2020 diatas dapat diketahui bahwasanya ada 14 (empat belas) laporan masyarakat Substansi PTSL namun ada 4 (empat) laporan yang bersifat perivasi karena permintaan pelapor, kemudian dari data tabel klasifikasi tahun 2021 ada 9 (sembilan) laporan masyarakat substansi PTSL namun ada 2 (dua) laporan yang bersifat privasi karena permintaan pelapor. Permasalahan substansi PTSL yang mayoritas klasifikasinya jangkauan sedang yang telah di selesaikan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung yang hasilnya sesuai dengan harapan pelapor yaitu mendapatkan penyelesaian dari instansi terkait.

Dari Tugas dan fungsi penyelesaian laporan dalam peraturan Ombudsman tersebut di harapkan dapat membantu masyarakat dalam menyelesaikan permasalahan yang mayoritas masyarakat laporan perihal penundaan penerbitan Sertifikat dalam Program PTSL yang tidak kunjung memperoleh kepastian penyelesaian oleh penyelenggara pelayanan publik untuk itu. Mengingat efektivitas suatu organisasi akan tercapai jika tugas dan fungsi organisasi tersebut berjalan dengan baik. Sehingga apa yang menjadi tujuan organisasi dapat terwujud. Ombudsman sebagai lembaga negara pengawas pelayanan publik diharapkan mampu menjadi jalan

keluar atas buntutnya pelayanan permasalahan pertanahan yang diakses oleh masyarakat. (Burhan, 2020)

Menurut saya Penelitian ini menarik untuk diteliti, karena melihat banyaknya fenomena laporan mengenai pertanahan adalah laporan yang substansi paling banyak ditangani oleh Ombudsman RI Perwakilan Lampung dan tergolong laporan klasifikasi sedang, peneliti ingin meneliti secara mendalam dari dalam atau internal Ombudsman itu sendiri. Oleh sebab itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“EFEKTIVITAS PENYELESAIAN LAPORAN PERTANAHAN DI OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN PROVINSI LAMPUNG”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan dari uraian latar belakang diatas, maka penulis dapat merumuskan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana Efektivitas Penyelesaian Laporan Pertanahan di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung?
2. Faktor apa saja yang mempengaruhi penyelesaian laporan pertanahan di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian yang dilakukan yaitu:

1. Mendeskripsikan dan menganalisis efektivitas penyelesaian laporan pertanahan di Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Provinsi Lampung
2. Untuk mendeskripsikan faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi efektivitas penyelesaian laporan pertanahan di Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Provinsi Lampung



#### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Dalam penelitian ini kegunaan penelitian terdiri dari kegunaan secara teoritis dan praktis, yaitu:

1. Secara Teoritis.

Dilihat dari aspek pengembangan ilmu (teoritis) Penelitian ini dapat memberikan kontribusi dalam regulasi dan SOP yang terus berkembang dan relasi antara Ombudsman dan lembaga BPN dalam penyelesaian laporan pertanahan di Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Provinsi Lampung.

2. Secara Praktis

Hasil penelitian ini di harapkan dapat menjadi salah satu sumber pemikiran dan informasi serta bahan referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya, khususnya pada bidang yang sama dan sebagai bahan masukan serta informasi bagi ombudsman republik Indonesia perwakilan provinsi lampung dalam menyelesaikan pengaduan pelayanan publik dalam permasalahan pertanahan secara efektif.

## II. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu adalah salah satu acuan yang digunakan peneliti dalam melakukan penelitian sehingga peneliti ini dapat memperkaya wawasan teori dalam mengkaji penelitian yang dilakukan, serta menghindari terjadinya *plagialisme* dengan penelitian yang lainnya. Untuk mendukung pemahaman yang lebih mendetail, peneliti menggunakan beberapa penelitian yang menjadi referensi yang relevan dalam memperkaya kajian pada penelitian yang dilakukan. Berikut merupakan beberapa penelitian terdahulu yang terdiri dari tesis dan jurnal terkait dengan penelitian yang dilakukan.

Tabel 4. Matriks Penelitian Terdahulu

NO	Nama Peneliti	Judul	Hasil Penelitian	Relevansi Penelitian
1.	Kelani Putri (2017)	Efektivitas Kinerja Ombudsman Dalam menangani Pengaduan Pelayanan Kasus Maladministrasi di Kota Pekanbaru (Putri, 2017)	Efektivitas kinerja ombudsman dalam mengani pengaduan pelayanan publik (kasus maladministrasi di kota pekanbaru) belum sepenuhnya efektif. Ini artinya efektivitas kinerja pada ombudsman republic indonesia perwakilan riau dikarenakan berbagai faktor, salah satunya adalah sarana	Penelitian tersebut berbeda degan penelitian ini karena penelitian tersebut lebih fokus menggambarkan Efektivitas Kinerja Ombudsman Dalam menangani Pengaduan Pelayanan di Kota Pekanbaru, tidak hanya fokus pada

---

			dan prasarana menjadi punjang ombudsman dalam melakukan pencegahan maladministrasi terutama ke daerah-daerah, kekurangan sarana ini membuat kinerja ombudsman terbatas.	laporan tetapi juga fokus di pencegahan Maladministrasi di Kota Pekan Baru. Sedangkan dalam penelitian ini memfokuskan pada efektivitas penyelesaian Laporan pertanahan di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung.
--	--	--	---	--

---

<b>2.</b>	Mochammad Ardi (2019)	Peran Ombudsman Republik Indonesia di Kalimantan Timur Dalam menangani Perkara Maladministrasi di Bidang Pertanahan	Penelitian ini menunjukkan langkah-langkah strategis yang dilakukan Ombudsman Indonesia menangani maladministrasi khususnya pada Pertanahan Balikpapan menjadi dua Kegiatan Pengawasan, Pemetaan Data Layanan, Pengambilan Data Produk Layanan,	ini langkah-langkah yang oleh Republik Indonesia dalam perkara kasus dikota dibagi yaitu Produk Layanan,	Perbedaan dari penelitian ini selain dari segi objek juga terkait dengan metode penelitian menggunakan metode yuridis empiris, yaitu pendekatan permasalahan mengenai hal-hal yang bersifat yuridis (hukum), dimana penelitian ini menggunakan metode kualitatif
-----------	-----------------------	---	---	--	--

---

			Kajian Kebijakan dan fokus Pelayanan Publik.	penelitian efektivitas penyelesaian laporan pertanahan di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung.
3.	Muhammad Burhan (2020)	Efektivitas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung dalam Penyelesaian Laporan Pertanahan (Studi pada laporan masyarakat register nomor: 0018/LM/V/2018/BDL)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Efektivitas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung dengan menggunakan indikator pencapaian tujuan dan integrasi, efektif dalam menyelesaikan laporan register nomor: 0018/LM/V/2018/BDL	Persamaan penelitian terletak pada objek penelitian yakni penyelesaian laporan pertanahan, indikator efektivitas dalam penelitian menggunakan teori Duncan berbeda dengan penelitian ini yang menggunakan teori Ricard M Steers, fokus penelitian tersebut dan penelitian ini berbeda dari penelitian tersebut memfokuskan Efektivitas

---

Ombudsman  
Republik  
Indonesia  
Perwakilan  
Provinsi Lampung  
dalam  
Penyelesaian  
Laporan  
Pertanahan Studi  
kasus pada laporan  
masyarakat  
register nomor:  
0018/LM/V/2018/  
BDL, pada  
penelitian ini  
memfokuskan  
Efektivitas  
Penyelesaian  
Laporan  
Pertanahan di  
Ombudsman  
Republik  
Indonesia  
Perwakilan  
Provinsi Lampung

---

*Sumber: Diolah Oleh Peneliti 2021*

Berdasarkan perbandingan ketiga penelitian dalam tabel diatas, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat perbedaan penelitian yang akan dibahas dalam penelitian ini, penelitian ini memiliki judul efektivitas penyelesaian laporan pertanahan di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung mempunyai objek yang sama yaitu Ombudsman dan permasalahan yang sama, akan tetapi tidak menjamin hasil penelitian ini sama karena teori indikator

efektivitas di dalam penelitian ini berbeda dengan penelitian sebelumnya dan terlebih penelitian ini merupakan substansi terbanyak di laporkan dengan data terbaru.

## **2.2 Tinjauan Tentang Efektivitas**

### **2.2.1 Pengertian Dan Ukuran Efektivitas**

Keberhasilan dalam suatu lembaga atau organisasi dalam mencapai tujuan dari organisasi tersebut dapat dilihat dari efektif atau tidaknya dalam menjalankan proses dalam sebuah organisasi tersebut. Untuk bisa melihat efektif atau tidaknya suatu organisasi dalam melakukan setiap tindakan ataupun kegiatan perlunya adanya indikator atau pengukuran efektivitas. Menurut Pasolong Efektivitas merupakan salah satu dimensi dari produktivitas hasil yang mengarah pada keberhasilan kerja yang maksimal, yang mencapai target secara kuantitas, kualitas dan waktu (Apriyansyah et al., 2018). Efektivitas berarti, bahwa tujuan yang telah direncanakan sebelumnya dapat tercapai atau sasaran tercapai karena adanya sebuah proses kegiatan.

Sedangkan Menurut Gibson mengemukakan bahwa efektivitas merupakan suatu pencapaian sasaran yang telah disepakati atas usaha bersama, di mana tingkat pencapaian sasaran itu menunjukkan tingkat efektivitas (Fitriyansyah, 2020). Berdasarkan pendapat di atas, diketahui bahwa efektivitas dapat dikatakan sebagai tingkat kemampuan suatu lembaga ataupun organisasi untuk mencapai sasaran ataupun target dalam proses menjalankan tugas pokoknya.

Adapun terkait ukuran efektivitas menurut Gibson (Fitriyansyah, 2020) mengemukakan indikator efektivitas, yaitu:

- a) Produktivitas, merupakan kemampuan organisasi untuk memproduksi jumlah dan mutu output yang sesuai dengan permintaan lingkungan.

- b) Efisiensi didefinisikan sebagai angka perbandingan (rasio) antara output dan input. Kriteria jangka pendek ini memusatkan perhatian pada seluruh siklus input-proses-output
- c) Kepuasan, penyusunan konsep memperhatikan keuntungan yang diterima oleh para pesertanya maupun oleh para pelanggannya. Ukuran kepuasan meliputi sikap karyawan, pergantian karyawan, kemangkiran, keterlambatan, dan keluhan.
- d) Adaptasi, adalah sampai seberapa jauh organisasi dapat menanggapi perubahan internal dan eksternal.
- e) Perkembangan, organisasi wajib melakukan investasi dalam organisasi itu sendiri untuk memperluas kemampuannya untuk bertahan dalam jangka panjang.

Menurut Siagian (Purwanti et al., 2018) mengemukakan indikator atau ukuran efektivitas, yaitu:

- a) Kejelasan tujuan yang hendak dicapai, hal ini dimaksudkan agar dalam melaksanakan tugas mencapai sasaran yang terarah.
- b) Kejelasan strategi pencapaian tujuan, telah diketahui bahwa strategi adalah "*on the track*" yang diikuti dalam melakukan berbagai upaya dalam mencapai sasaran-sasaran yang ditentukan agar para implementor tidak tersesat dalam pencapaian tujuan.
- c) Proses analisis dan perumusan kebijakan yang mantap, berkaitan dengan tujuan yang hendak dicapai dan strategi yang telah ditetapkan artinya kebijakan harus mampu menjembatani tujuan-tujuan dengan usaha-usaha pelaksanaan kegiatan operasional.
- d) Perencanaan yang matang, pada hakekatnya berarti memutuskan sekarang apa yang harus dikerjakan.
- e) Penyusunan program yang tepat suatu rencana yang baik masih perlu dijabarkan dalam program-program pelaksanaan yang tepat sebab apabila tidak, para pelaksana akan kurang memiliki pedoman bertindak dan bekerja.

- f) Tersedianya sarana dan prasarana kerja, salah satu indikator efektivitas organisasi adalah kemampuan bekerja secara produktif.
- g) Pelaksanaan yang efektif dan efisien karena melalui implementasi kebijakan, apabila tidak diimplementasikan secara efektif dan efisien maka organisasi didekatkan pada tujuannya.
- h) Sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik, mengingat sifat manusia yang tidak sempurna maka efektivitas organisasi menuntut terdapatnya sistem pengawasan dan pengendalian.

Dapat disimpulkan bahwa indikator efektivitas adalah tolak ukur yang menyatakan sasaran keberhasilan yang telah tercapai dalam proses manajemen dalam lembaga atau organisasi dimana sasaran tersebut sudah di persiapkan dan di tentukan sesuai standar yang berlaku di dalam lembaga atau organisasi tersebut.

Dalam penelitian ini menggunakan teori Ricard M.Steers (Putri, 2017) mengemukakan mengenai empat kriteria dalam pengukuran efektifitas, yaitu:

- a) Produktivitas, Merupakan kemampuan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan dengan hasil yang sesuai dengan instruksi dan rumusan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya dengan memanfaatkan sumberdaya secara efektif dan efisien untuk mencapai hasil yang optimal.
- b) Kemampuan adaptasi, Kemampuan adaptasi merupakan kemampuan asisten dalam menghadapi perubahan di lingkungan sekitar, dalam penyelenggaraan pelayanan publik penyelenggaraan dituntut untuk menerapkan prinsip efektif yang bisa dikur dengan kemampuan setiap anggota untuk mencari jalan keluar persoalan penyelesaian permasalahan guna mencapai tujuan yang efektif dan efisien dan menanggapi dengan luwes dengan tuntutan perubahan lingkungan, baik lingkungan kerja maupun diluar lingkungan kerja
- c) Kepuasan kerja, Kepuasan kerja merupakan pandangan dan perasaan puas atau tidak puasnya individu terhadap pekerjaan yang dilakukannya.



Kepuasan kerja juga merupakan kemampuan pegawai dalam mencapai suatu hasil kerja atau yang dicapai seorang pegawai dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya untuk mencapai suatu tujuan serta menimbulkan rasa puas dirinya begitu juga terhadap masyarakat.

- d) Pencarian Sumber Daya, Pencarian sumber daya merupakan pemenuhan sumber daya manusia berkaitan dengan tercukupi pegawai yang dibutuhkan, daya pikir dan kecakapan untuk meningkatkan efektivitas kinerja dan efisiensi organisasi sebagai salah satu fungsi dalam pencapaian tujuan organisasi.

Hal ini dikarenakan teori tersebut paling sesuai digunakan dalam penelitian ini dengan keberadaan Ombudsman RI Provinsi Lampung, yang salah satu tugas nya adalah penyelesaian laporan, dalam hal ini studi tentang penyelesaian laporan pertanahan, sedangkan kedua teori yang lainnya terdapat indikator yang kurang sesuai dengan penelitian ini misal tersedianya sarana dan prasarana kerja, padahal dalam kasus ini yang lebih diutamakan adalah kepada penyelesaian laporan.

## 2.2.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas

Hal yang penting dalam penelitian efektivitas sebuah lembaga atau organisasi adalah mendalami hubungan suatu variabel pokok yang bersama-sama untuk mempengaruhi hasil yang diinginkan. Menurut Richard M. Steers (Yuningsih, 2017) yang mempengaruhi efektivitas suatu organisasi yaitu:

### 2.2.2.1 Karakteristik Organisasi

Karakteristik organisasi mencakup struktur dan teknologi, struktur organisasi yaitu untuk menyusun orang-orang menciptakan sebuah organisasi yang meliputi factor-faktor desentralial pengendalian, jumlah spesialisasi pekerjaan, dan cakupan rumusan interaksi antar pribadi.

Teknologi menyangkut mekanisme suatu organisasi untuk mengubah masukan mentah menjadi keluaran yang bisa dikatakan dengan teknis.

Teknologi dapat berakibat atas tingkat efektivitas, menunjukkan bahwa variasi teknologi berinteraksi dengan struktur dalam pengaruhnya terhadap keberhasilan organisasi. Faktanya ini akan mengatur atau menentukan sampai sejauh mana organisasi atau lembaga yang berupa struktur organisasi meliputi faktor luasnya desentralisasi.

#### 2.2.2.2 Karakteristik Lingkungan

Karakteristik Lingkungan mencakup dua aspek internal dan eksternal. Lingkungan internal dikenal dengan iklim organisasi meliputi atribut lingkungan yang mempunyai hubungan efektivitas khususnya diukur pada tingkat individu misalnya pekerja, sentries, orientasi dan prestasi. Lingkungan Eksternal adalah kekuatan mempengaruhi keputusan serta tindakan yang ada di dalam organisasi seperti ekonomi, pasar dan peraturan pemerintah.

#### 2.2.2.3 Karakteristik Pekerja

Karakteristik pekerja berhubungan dengan peranan perbedaan individu para pekerja dalam hubungan efektivitas. Pada kenyataannya, anggota organisasi merupakan faktor yang paling penting dalam sebuah lembaga atau organisasi terhadap efektivitas karena tingkah lakulah pekerja yang akan memperlancar dan menghambat tercapainya tujuan organisasi dalam jangka Panjang. Para manajer dapat atau pimpinana dapat merancang menyesuaikan dengan pengorganisasian kepemimpinan atas pekerja untuk meningkatkan kerjasama dengan memperbesar dukungan Bersama untuk mencapai tujuan bersama organisasi.

#### 2.2.2.4 Kebijakan dan Praktik Manajemen

Kebijakan yang baik adalah kebijakan yang mengarah kepada tujuan yang baik dan yang diinginkan pada sebuah organisasi atau lembaga.

Pada intinya manajemen adalah tentang memutuskan apa yang harus dilakukan kemudian melaksanakannya melalui orang-orang dalam hal ini sumberdaya adalah hal yang terpenting. Dari faktor kebijakan dan praktek manajemen diidentifikasi yang memnyumbang efektivitas yaitu: penyusunan tujuan strategis, pencarian dan pemanfaatan sumberdaya, menciptakan lingkungan prestasi, proses komunikasi, kepemimpinan dan pengambilan keputusan, dan inovasi dan adaptasi.

Gulick dan Urwick (Hermawan, 2018) mengatakan faktor yang berpengaruh terhadap efektivitas organisasi yaitu:

- a) Penempatan orang pada struktur, Dalam penempatan orang pada struktur organisasi harus benar-benar diskriminatif sesuai dengan kemampuan yang dimilikinya kerana hal tersebut akan sangat berpengaruh pada organisasi;
- b) Kepemimpinan, Kepemimpinan adalah factor yang sangat mempengaruhi dalam sebuah organisasi karena kepemimpinana berkaitan dengan proses mempengaruhi dan menggerakkan semua anggota organisasi untuk mencapai tujuan organisasi
- c) Kesatuan perintah, Adanya kesatuan guna terdapat kepastian kepastian jelasnya tanggung jawab agar tidak terjadi kebingungan jika tidak terdapat kesatuan perintah.
- d) Staf khusus dan umum, di perlukan dalam mendukung kerja organisasi
- e) Unit kerjaisasi, di perlukan dalam memastikan unit kerja dalam suatu organisasi
- f) Pelimpahan dan pemakaian azas pengecualian dalam oragnaisasi,
- g) Kesimbangan tanggung jawab dan wewenang serta
- h) Rentangan kontrol.

Dari berbagai faktor yang mempengaruhi efektivitas diatas dapat disimpulkan bahwa efektivitas juga di pengaruhi oleh faktor-faktor eksternal maupun internal dalam sebuah organisasi atau lembaga dalam

menjalankan tugasnya untuk mencapai sasaran yang di tuju organisasi atau lembaga tersebut.

Dalam penelitian ini faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas yang digunakan adalah yang di kemukan oleh Richard M. Steers (Yuningsih, 2017) menyebutkan terdapat empat faktor yang mempengaruhi efektivitas suatu organisasi, yaitu: Karakteristik organisasi, karakteristik lingkungan, Karakteristik pekerja, kebijakan dan praktik manajemen. Teori ini dipilih karena paling berkaitan dengan efektivitas Penyelesain laporan pertanahan di Ombudsman RI Perwakilan lampung dan faktor-faktor tersebut mempengaruhi proses pemeriksaan dalam penyelesaian laporan pertanahan di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Lampung.

### 2.2.3 Pelayanan Publik

Makna Pelayanan publik yang paling utama adalah memenuhi berbagai kebutuhan umum masyarakat, baik secara individu, mahluk hidup, penduduk akan jasa publik. Untuk memenuhi semua kebutuhan publik serta upaya dalam mencapai kepuasan masyarakat dan pemerintah harus dapat memeberikan pelayanan yang berkuaalitas dan bermutu sesuai sengan standar yang ada.

Berasarkan Undang-Undang Republik Indonesia nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 1 ayat 1 bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang di disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik menurut Kepmenpan Nomor 63 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaran Pelayanan Publik adalah “Segala kegiatan upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang- undang”. Menurut Kepmenpan hakekatnya

pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur negara sebagai abdi masyarakat.

Menurut Sinambela (Damayanti et al., 2019) pelayanan publik adalah Setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat suatu produk secara fisik.

Menurut Suryono (Suhartoyo, 2019) Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan beberapa definisi diatas maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa Pelayanan publik merupakan suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan masyarakat yang ditujukan dalam upaya peningkatan kesejahteraan masyarakat yang sudah sesuai dengan peraturan perundang-undangan dalam bentuk barang ataupun jasa.

#### 2.2.4 Prinsip-prinsip Pelayanan Publik

Prinsip Pelayanan Publik Sesuai Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004, prinsip penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi prinsip sebagai berikut:

- e) Kesederhanaan; prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

- f) Kejelasan; mencakup kejelasan dalam hal persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik, unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik, dan rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- g) Kepastian waktu; pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- h) Akurasi; produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- f) Keamanan; proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- g) Tanggung jawab; pimpinan penyelenggara pelayanan publik/pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- h) Kelengkapan sarana dan prasarana; tersedianya sarana prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk sarana telematika.
- i) Kemudahan akses; tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan memanfaatkan teknologi telematika.
- j) Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan; pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta ikhlas dalam memberi pelayanan.
- k) Kenyamanan; lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, serta disediakan fasilitas pendukung seperti tempat parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

#### 2.2.5 Unsur-Unsur Pokok Dalam Pelayanan Publik

Menurut Anggara(Prabawati et al., 2021) unsur-unsur pokok pelayanan publik meliputi sebagai berikut:

- a) Strategi, atau rencana yang dipergunakan untuk mencapai sasaran tertentu yang telah ditentukan.

- b) Struktur, yaitu untuk mencapai tujuan organisasi diperlukan adanya struktur organisasi yang dapat dijabarkan ke dalam tugas-tugas fungsionalnya.
- c) Sistem, sistem informasi dalam organisasi harus dibuat sedemikian rupa, sehingga memudahkan hubungan kerja, cepat dan benar, baik sarana maupun prasarana dan disesuaikan dengan kemajuan teknologi tanpa mengurangi efektivitas dan efisiensi. Ketiga S tersebut merupakan hardware dari seven S of me Kinsey.
- d) Staff, disini dikaitkan dalam pemilihan staf untuk mengisi organisasi, kdiupayakan dapat didukung oleh staf yang sesuai melalui rekrutasi yang baik.
- e) *Style*, yaitu tiggah laku dari manajer atau gaya dalam mencapai sasaran organisasi
- f) Skill, dalam menjalankan organisasi perlu adanya kecakapan dari anggotanya. Oleh karena itu, perlu adanya peningkatan skill secara terus menerus untuk mengantisipasi setiap perubahan.
- g) *Share value/superordinate goals*, bahwa semua akan difokuskan dalam *superordinate goals*. Hal ini berarti konsep bimbingan diinstruksikan oleh organisasi kepada para anggotanya.

### **2.3 Maladministrasi**

Menurut berbagai pandangan orang dalam memahami maladministrasi sebagai penyimpangan administrasi dalam artian yang sempit, maladministrasi merupakan salah satu unsur utama penghambat reformasi birokrasi selama ini, dengan banyaknya bentuk atau tipe maladministrasi ini terkadang menimbulkan pertanyaan. Dalam Undang-Undang ombudsman Republik Indonesia Tahun 2008 pasal 1 ayat 3, maladminstrasi diartikan sebagai perilaku atau perbuatan yang melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang dengan tujuan lain dari menjadi tujuan wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh

penyelenggara negara dan pemerintahan yang menimbulkan kerugian materil dan immaterial bagi masyarakat dan perorangan.

maladministrasi diartikan sebagai perilaku atau perbuatan melawan hukum dan etika dalam suatu proses administrasi pelayanan publik, yakni meliputi penyalahgunaan wewenang/jabatan, kelalaian dalam tindakan dan pengambilan keputusan, pengabaian kewajiban hukum, melakukan penundaan berlarut, tindakan diskriminatif, permintaan imbalan, dan lain-lain yang dapat dinilai sekualitas dengan kesalahan tersebut (Hendra Nurtjahjo, Yustus Maturbongs, 2013).

Menurut Widodo (Hasanah, 2019) maladministrasi merupakan suatu praktek yang menyimpang dari etika dan moral administrasi yang menjauhkannya dari pencapaian tujuan administrasi. Hal-hal maladministrasi tersebut menjadi penyebab timbulnya pemerintahan yang tidak efisien, berujung hingga tidak memadai, tindakan ataupun perilaku maladministrasi ini bukan hanya sekedar penyimpangan prosedur akan tetapi juga dapat merupakan perbuatan yang melawan hukum.

Berdasarkan pendapat beberapa ahli diatas dan beberapa dalam peraturan perundang-undangan dan peraturan Ombudsman bahwa maladministrasi merupakan perbuatan yang menyipang yang dilakukan oleh manusia, khususnya aparat negara, aparat penegak hukum, administrator negara, dalam menjalankan tugasnya dari aturan ataupun prosedur yang ada sehingga menimbulkan kerugian baik secara materil maupun immaterial.

### 2.3.1 Bentuk-bentuk Maladministrasi

Sesuai dengan Peraturan Ombudsman Nomor 26 tahun 2017, terdapat 10 (sepuluh) macam bentuk dari Maladministrasi, yakni: Tidak memberikan pelayanan, Penundaan berlarut, Penyalahgunaan wewenang, Tidak kompeten, Penyimpangan prosedur, Tidak patut, Permintaan imbalan, Diskriminasi, Berpihak dan Konflik kepentingan.

Bentuk-bentuk maladminstrasi (Hendra Nurtjahjo, Yustus Maturbongs, 2013) yang paling umum yaitu:



- a) Penundaan berlarut, dalam proses pemberian pelayanan umum kepada masyarakat, seorang pejabat public cenderung berkali-kali menunda atau mengulur-ulur waktu tanpa alasan yang jelas dan terkadang tidak masuk akal hingga proses administrasi yang sedang dilakukan menjadi tidak tepat waktu sehingga mengakibatkan pelayanan umum menjadi tidak ada kepastian.
- b) Penyalahgunaan wewenang, seorang pejabat publik menggunakan wewenang melebihi batas apa yang sudah menjadi wewenangnya sehingga menjadikan pelayanan umum tidak sebagaimana mestinya
- c) Penyimpangan prosedur, dalam pemberian pelayanan umum, seorang pejabat publik tidak menerapkan peraturan ataupun tahapan yang telah di tentukan sehingga masyarakat tidak memperoleh pelayanan umum secara baik.
- d) Pengabaian kewajiban hukum, dalam memberikan pelayanan seorang pejabat publik mengabaikan apa yang telah menjadi peraturan yang wajib dia berikan pekayanannya kepada nasyarakat sehingga masyarakat menjadi tidak memperoleh pelayanan secara maksimal'
- e) Tidak transparan, dalam melakukan tugas nya seorang penjabat publik tidak terbuka baik dalam hal program maupun pelayanan sehingga menimbulkan penyelewangan hukum.

## **2.4 Lembaga Ombudsman Republik Indonesia**

Menurut Undang-undang ombudsman Republik Indonesia pasal 1 ayat 1 yaitu Lembaga Ombudsman Republik Indonesia adalah lembaga yang Negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintah termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Hukum Milik Negara, Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah dan Badan Swasta atau perorangan yang di beri tugas menyelenggarakan pelayanan publik yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan anggaran pendapatan

dan belanja daerah. Tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu, yang dilakukan oleh swasta atau perorangan tersebut, antara lain pekerjaan yang dilakukan oleh swasta atau perorangan berdasarkan kontrak yang di biayai dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.

## **2.5 Kerangka Pikir**

Provinsi Lampung adalah salah satu provinsi yang banyak mengalami kasus maladministrasi dalam bidang pelayanan publik khususnya di pertanahan, hal ini di buktikan dengan adanya laporan yang sudah di terima Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung. Dimana tugas dari Ombudsman yang sudah diatur dalam pasal 7 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia. Yang berdasarkan Pasal (1) angka 4 Undang-Undang No 37 Tahun 2008 mengenai Ombudsman Republik Indonesia yaitu menyatakan Bahwa laporan adalah pengaduan atau penyampaian fakta yang diselesaikan ataupun di tinjak lanjuti oleh Ombudsman yang disampaikan secara tertulis atau lisan oleh setiap orang yang telah menjadi korban maladministrasi.

Untuk menyelesaikan kasus maladministrasi khususnya di Provinsi Lampung dan sesuai dengan dasar hukum dalam penyelesaian laporan yaitu Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, serta peraturan ombudsman Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2017 mengenai tata cara penerimaan, pemeriksaan dan penyelesaian laporan. Pemeriksaan merupakan kegiatan yang dilakukan Ombudsman dalam rangka mendapatkan data keterangan dan dokumen yang guna menjadi bahan bukti dugaan maladministrasi. Maka dari itu pada bulan Oktober 2012 Dibentuklah Lembaga Ombudsman RI Perwakilan Lampung yang sudah di tetapkan melalui undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 tepatnya pada pasal 5 ayat 2 tentang tata kerja Ombudsman Daerah Provinsi.

Laporan mengenai pertanahan merupakan laporan yang paling banyak di laporkan dan di tangani oleh Ombudsman RI Perwakilan Lampung khususnya laporan

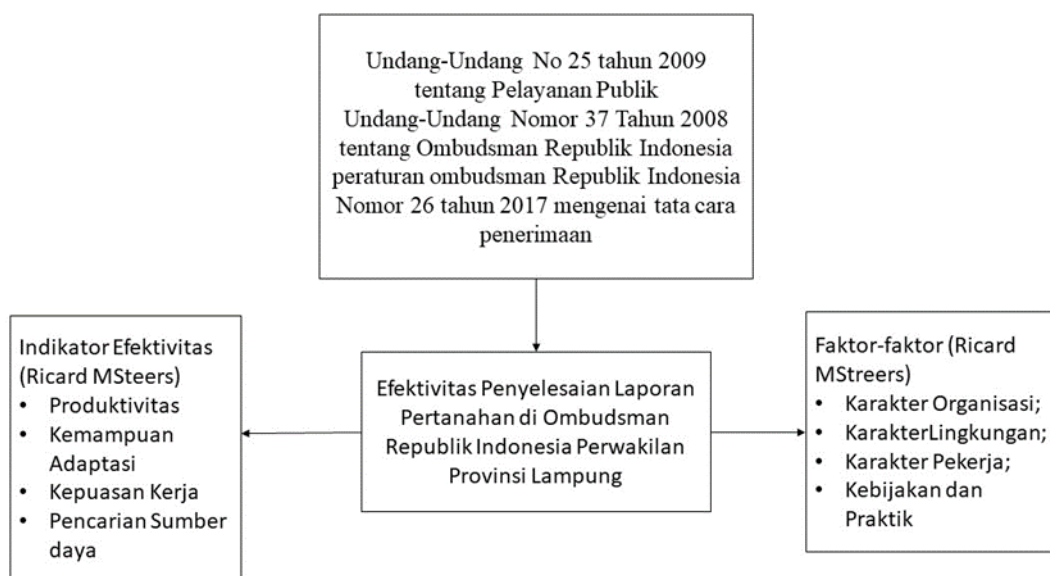
dengan masalah penudaan berlarut, dalam menerbitkan Sertifikat Hak Milik (SHM).

Indikator yang digunakan dalam penelitian ini untuk mendapatkan deskripsi mengenai Efektivitas Penyelesaian Laporan Pertanahan di Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung, dikemukakan oleh Ricard M.Steers (Putri, 2017) pengukuran efektifitas,yaitu:

- a) Produktivitas, Merupakan kemampuan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan dengan hasil yang sesuai dengan instruksi dan rumusan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya dengan memanfaatkan sumberdaya secara efektif dan efisien untuk mencapai hasil yang optimal.
- b) Kemampuan adaptasi, Kemampuan adaptasi merupakan kemampuan asisten dalam menghadapi perubahan di lingkungan sekitar, dalam penyelenggaraan pelayanan publik penyelenggaraan dituntut untuk menerapkan psrinsip efektif yang bisa dikur dengan kemampuan setiap anggota untuk mencari jalan keluar persoalan penyelesaian permasalahan guna mencapai tujuan yang efektif dan efesien dan menanggapi dengan luwes dengan tuntutan perubahan lingkungan, baik lingkungan kerja maupun diluar lingkungan kerja
- c) Kepuasan kerja, Kepuasan kerja merupakan pandangan dan perasaan puas atau tidak puasnya individu terhadap pekerjaan yang dilakukannya. Kepuasan kerja juga merupakan kemampuan pegawai dalam mencapai suatu hasil kerja atau yang dicapai seorang pegawai dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya untuk mencapai suatu tujuan serta menimbulkan rasa puas dirinya begitu juga terhadap masyarakat.
- d) Pencarian Sumber Daya, Pencarian sumber daya merupakan pemenuhan sumber daya manusia berkaitan dengan tercukupi pegawai yang dibutuhkan, daya pikir dan kecakapan untuk meningkatkan efektivitas kinerja dan efisiensi organisasi sebagai salah satu fungsi dalam pencapaian tujuan organisasi.

Untuk dapat mendeskripsikan secara menyeluruh maka faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas yang digunakan dalam penelitian ini yang dikemukakan oleh Richard M. Steers (Yuningsih, 2017) yaitu terdiri dari: (1) Karakter Organisasi (2) Karakter lingkungan, (3) Karakter Pekerja, (4) Kebijakan dan Praktik. Apabila seluruh Indikator Efektivitas penyelesaian laporan itu sudah terpenuhi, maka bisa dikatakan bahwa Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung berhasil dalam melakukan penyelesaian laporan pertanahan.

Kerangka pikir penelitian ini digambarkan dalam bentuk bagan sebagai berikut Adapun kerangka berfikir yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:



*Sumber: Diolah Oleh Peneliti 2021*

Gambar 2. Kerangka Berpikir

### **III. METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Tipe Penelitian**

Menurut Sugiyono (Sugiyono, 2018). Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah. Artinya data yang di kumpulkan bukan berupa angka-angka melainkan data yang berasal dari naskah wawancara, catatan lapangan, catatan memo, dokumen pribadi dan dokumen resmi lainnya. Sehingga yang menjadi tujuan dalam penelitian kualitatif ini adalah menggambarkan realita empiris di balik fenomena yang secara rinci dan tuntas. Oleh karena itu pendekatan kualitatif dalam penelitian ini adalah antara realita empiris dan teori yang berlaku dengan menggunakan tipe deskriptif.

Menurut Sugiyono penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan terhadap variabel mandiri, yaitu tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel yang lain (Adilansyah, 2021). Peneliti menggunakan tipe pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif untuk memaparkan dan menganalisa data yang di dapatkan, sehingga mampu mendapatkan gambaran yang luas serta penjelasan bagaimana Efektivitas penyelesaian laporan pertanahan di Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung dan mengetahui faktor yang mempengaruhi efektivitas penyelesaian laporan pertanahan di Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung.

#### **3.2 Fokus Penelitian**

Fokus penelitian ini yaitu Efektivitas Penyelesaian laporan pertanahan di Ombudsman RI Perwakilan Lampung. Kemudian fokus ini akan diarahkan kepada

efektivitas penyelesaian laporan pertanahan di Ombudsman RI Perwakilan Lampung.

Akan diukur keberhasilannya melalui teori indikator efektivitas menurut oleh Ricard M. Seers (Putri, 2017) pengukuran efektifitas, yaitu:

- e) Produktivitas, Merupakan kemampuan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan dengan hasil yang sesuai dengan instruksi dan rumusan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya dengan memanfaatkan sumberdaya secara efektif dan efisien untuk mencapai hasil yang optimal.
- f) Kemampuan adaptasi, Kemampuan adaptasi merupakan kemampuan asisten dalam menghadapi perubahan di lingkungan sekitar, dalam penyelenggaraan pelayanan publik penyelenggaraan dituntut untuk menerapkan prinsip efektif yang bisa dikur dengan kemampuan setiap anggota untuk mencari jalan keluar persoalan penyelesaian permasalahan guna mencapai tujuan yang efektif dan efisien dan menanggapi dengan luwes dengan tuntutan perubahan lingkungan, baik lingkungan kerja maupun diluar lingkungan kerja
- g) Kepuasan kerja, Kepuasan kerja merupakan pandangan dan perasaan puas atau tidak puasnya individu terhadap pekerjaan yang dilakukannya. Kepuasan kerja juga merupakan kemampuan pegawai dalam mencapai suatu hasil kerja atau yang dicapai seorang pegawai dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya untuk mencapai suatu tujuan serta menimbulkan rasa puas dirinya begitu juga terhadap masyarakat.
- h) Pencarian Sumber Daya, Pencarian sumber daya merupakan pemenuhan sumber daya manusia berkaitan dengan tercukupi pegawai yang dibutuhkan, daya pikir dan kecakapan untuk meningkatkan efektivitas kinerja dan efisiensi organisasi sebagai salah satu fungsi dalam pencapaian tujuan organisasi.

serta faktor-faktor yang mempengaruhi Efektivitas penyelesaian laporan pertanahan di Ombudsman RI Perwakilan Lampung. Faktor-faktor yang

mempengaruhi Efektivitas penyelesaian laporan pertanahan di Ombudsman RI Perwakilan Lampung yang digunakan dalam penelitian ini dikemukakan Richard M. Steers (Yuningsih, 2017) Karakteristik Organisasi yang terdiri dari struktur organisasi dan teknologi, karakteristik lingkungan yang terdiri dari lingkungan internal dan lingkungan eksternal, karakteristik pekerja ketertarikan terdiri dari ketertarikan pada organisasi dan kemantapan kerja/keterikatan, Kebijakan dan praktik manajemen terdiri dari penyusunan tujuan strategis, pencarian dan pemanfaatan sumber daya menciptakan prestasi, proses komunikasi kepemimpinan dan pengambilan keputusan.

### **3.3 Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian merupakan tempat di mana situasi sosial tersebut akan diteliti (Suharsaputra, 2012). Penelitian ini dilaksanakan kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung, karena Ombudsman RI Perwakilan Lampung adalah lembaga yang menangani berbagai pengaduan terkait pelayanan publik serta lembaga yang terlibat sebagai lembaga yang terlibat sebagai lembaga yang pengawas eksternal dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia. Selanjutnya dengan pertimbangan efektivitas dan efisiensi dalam penelitian, serta faktor kemudahan dalam memperoleh sumber data penelitian bagi peneliti. Dan peneliti berfokus pada efektivitas penyelesaian laporan pertanahan di Ombudsman RI Perwakilan Lampung.

### **3.4 Jenis dan Sumber Data Penelitian**

Terdapat dua jenis data yang akan digunakan pada penelitian ini, yaitu data primer dan data sekunder.

#### **3.4.1 Data Primer**

Sumber data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data (Suharsaputra, 2012). Data primer yang digunakan

dalam penelitian ini yaitu data yang diperoleh melalui wawancara dengan pihak-pihak yang peneliti yakin mampu memberikan informasi sesuai dengan tujuan penelitian. Wawancara dilakukan kepada informan yang telah di tentukan menggunakan panduan wawancara mengenai Efektivitas Penyelesaian Laporan Pertanahan di Ombudsman RI Perwakilan Lampung.

### 3.4.2 Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari dokumen dokumen grafis (tabel, catatan, notulen rapat, dll), foto-foto, film, rekaman video, benda-benda, dan lain-lain yang dapat memperkaya data primer (Dr. Sandu Siyoto, SKM., 2015). Data skunder penelitian ini berupa foto, dokumen-dokumen tertulis dan lain-lain, terkait dengan efektivitas penyelesaian laporan pertanahan di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Lampung.

## 3.5 Instrumen Penelitian

Instrumen pengumpulan data pengumpulan data adalah alat bantu yang dipilih dan digunakan oleh peneliti dalam kegiatannya mengumpulkan agar kegiatan tersebut menjadi sistematis dan dipermudah (Syarif et al., 2013). Dalam metode kualitatif, peneliti sendiri merupakan alat pengumpul data yang tidak dapat diwakilkan yang berarti bahwa peneliti harus terlibat langsung. Maka kompetensi peneliti mengenai topik yang akan diteliti merupakan hal yang dibutuhkan dalam penelitian kualitatif. Adapun hal dilakukan peneliti sebagai instrumen penelitian dalam penelitian ini yakni menetapkan fokus penelitian, memilih informan sebagai sumber data, melakukan pengumpulan data, menafsirkan data dan membuat kesimpulan. Dalam penelitian kualitatif, dibutuhkan peran aktif dari peneliti, selain itu peneliti menggunakan pedoman wawancara (*interview guide*) yang bersifat terbuka dan menggunakan alat bantu lainnya (buku catatan, *tape recorder*, kamera, pensil, dan lain-lain).



### 3.6 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian Kualitataif, data yang di peroleh didapatkan dari berbagai sumber dengan menggunakan bebrbagai macam teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam mencari data dengan terus menerus sampai data tersebut jenuh. Menurut Sugiyono (Suharsaputra, 2012) teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan. Jika dilihat dari segi cara atau teknik pengumpulan data, maka teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

#### 3.6.1 Observasi

Metode obaservasi merupakan cara sesuai untuk mengkaji proses dan perilaku. Menggunakan metode ini berarti menggunakan mata dan telinga sebagai jendela untuk merekam data. Dilihat dari sejauh mana keterlibatan peneliti/pengumpul data dalam event yang diamati (Dr. Suwartono M.hum, 2010) Didalam observasi perhatian berfokus pada gejala, kejadian atau sesuatu dengan maksud yang menafsirkan, mengungkapkan faktor-faktor penyebabnya, dan menemukan kaidah-kaidah yang mengaturnya. Observasi pada penelitian ini dilakukan dengan cara pengamatan langsung bagaimana penyelesaian laporan di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Lampung.

#### 3.6.2 Wawancara (*interview*)

Menurut Esterberg (Suharsaputra, 2012) wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dan jam suatu topik tertentu. Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, tetapi juga apabila peneliti ingin

mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam. Pada proses ini peneliti melakukan wawancara dengan informan-informan yang terlibat aktif serta relevan dengan penelitian. Sebelum melakukan suatu wawancara peneliti menyusun panduan wawancara terlebih dahulu berdasarkan fokus penelitian untuk dijadikan materi dalam melakukan wawancara agar terarah. Peneliti menggunakan wawancara terstruktur artinya proses wawancara lebih terbuka dengan meminta pendapat atau gagasan informan penelitian terkait Efektivitas Penyelesaian Laporan Pertanahan di Ombudsman Republik Indonesia sehingga peneliti dapat menemukan data yang lebih mendalam dengan mencatatn dan mendengarkan keterangan yang diberikan informan. Peneliti melakukan wawancara dengan menghubungi setiap informan, dan waktu pelaksanaan wawancara sesuai dengan keinginan informan. Adapun beberapa informan yang di wawancarai yaitu:

Tabel 5. Daftar Nama Informan

<b>NO</b>	<b>Informan</b>	<b>Substansi/Jabatan Informan</b>	<b>Tanggal</b>
1	Nur Rakhman Yusuf, S.Sos	Kepala Perwakilan	April 2022
2	Dodik Hermanto, S.H.,M.H.	Kepala Keasistenan Pemeriksaan Laporan	April 2022
3	Hidayat Pratama, S.H.	Asisten Yang Menangani Laporan	April 2022
4	Muhammad Burhan, S.Pd., M.Si	Asisten Yang Menangani Laporan	April 2022
5	Dewi Srika Haryati Hayati	Pelapor permasalahan pertanahan (PTSL)	Juni 2022

*Sumber: Diolah Oleh Peneliti 2021*

### 3.6.3 Dokumentasi

Selain melakukan wawancara dan observasi, data dalam penelitian ini juga di peroleh dari melalui fakta yang tersimpan dalam bentuk foto, praturan, sejarah, kebijakan, dan sebagainya. Menurut Sugiyono (Dr. Sandu Siyoto, SKM., 2015) metode dokumentasi, yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variable yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, lengger, agenda, dan sebagainya.

Studi dokumentasi ini merupakan pelengkap dari penggunaan observasi dan wawancara dalam penelitian ini. Teknik dokumentasi dalam penelitian ini dilakukan untuk melengkapi data yang tidak didapatkan dari proses wawancara, agar data yang diperoleh peneliti dapat teruji kebenarannya. Pada penelitian ini dokumen yang di dapatkan adalah dokumen seperti Peraturan Ombudsman Republik Indonesia nomor 37 tahun 2008 tentang ombudsman republik Indonesia, Laporan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung: Laporan pertanahan yang sudah terselesaikan, Undang-undang Republik Indonesia nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan public, Laporan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung: Laporan pertanahan yang paling banyak terselesaikan oleh Ombudsman Republik Indonesia Prwakilan Lampung, peraturan pemerintah Republik Indonesia nomor 21 tahun 2011 tentang pembentukan, susunan dan tata kerja perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan di daerah.

### 3.7 Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono (Suharsaputra, 2012) teknik analisis data merupakan, proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah difahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Analisis

data kualitatif menurut Miles and Huberman (Suharsaputra, 2012), adalah aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Teknik analisis data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis data di lapangan model dari Miles dan Huberman (Tresiana & Duadji, 2016) yang meliputi pengumpulan informasi, *data reduction* (reduksi data), *data display* (penyajian data), dan *conclusion drawing* atau penarikan kesimpulan/verifikasi. Adapun penjelasannya yaitu sebagai berikut:

### 3.7.1 Reduksi Data (*Data Reduction*)

Mereduksi data yaitu merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, mencari tema dan polan. Dengan demikian, data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas sehingga mempermudah peneliti dalam melakukan pengumpulan data selanjutnya. Dalam mereduksi data, setiap peneliti akan dipandu oleh tujuan yang akan dicapai. (Sugiyono, 2018).

Dalam tahapan ini peneliti memilah-milah mana data yang dibutuhkan dalam penelitian efektivitas penyelesaian laporan pertanahan di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Lampung dan mana yang bukan. Kemudian peneliti akan memisahkan data yang tidak perlu dan lebih memfokuskan data yang benar-benar berhubungan dengan efektivitas penyelesaian laporan.

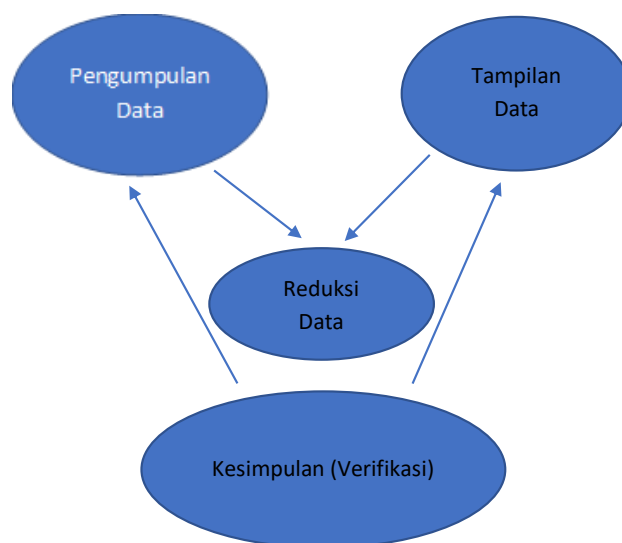
### 3.7.2 Penyajian Data (*Data Display*)

Menurut Miles dan Huberman (Dr. Sandu Siyoto, SKM., 2015) Penyajian data merupakan sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan. Langkah ini dilakukan dengan menyajikan sekumpulan informasi yang tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan. hal ini dilakukan dengan alasan data-data yang diperoleh selama proses penelitian kualitatif biasanya berbentuk naratif, sehingga memerlukan penyederhanaan tanpa mengurangi isinya. Penyajian data akan memudahkan untuk memahami

apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah di pahami. Penyajian data pada penelitian ini dilakukan dengan cara mendeskripsikan atau memaparkan hasil temuan dalam wawancara terhadap informan yang memahami penyelesaian laporan pertanahan dan dikaitkan dengan dokumen yang ada sehingga informasi yang di tampilkan mendapatkan kesimpulan penelitian.

### 3.7.3 Penarikan Kesimpulan (*Conclusions Drawing*)

Langkah terakhir dalam analisis data kualitatif yakni penarikan kesimpulan. Menurut menurut Miles and Huberman (Sugiyono, 2018) adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Akan tetapi kesimpulan awal yang dikemukakan biasanya masih bersifat sementara dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Adapun kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel. Pada penelitian ini penarikan kesimpulan dilakukan dengan pengambilan inti sari dari rangkaian hasil penelitian berdasarkan observasi, wawancara dan dokumentasi hasil penelitian. Kesimpulan akhir dalam penelitian ini berupa teks naratif yang mendeskripsikan efektivitas penyelesaian laporan pertanahan di Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Lampung.



*Sumber: Diolah Oleh Peneliti 2021*

Gambar 3. Analisis Data Miles dan Huberman

### 3.8 Teknik Keabsahan Data

Validitas menurut Sugiyono (Prof. Dr. Sugiyono, 2013) adalah derajat ketepatan antara data yang terjadi pada obyek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti. Dengan demikian data yang valid adalah data yang tidak berbeda antar data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek penelitian.

Agar Mendapatkan data yang valid, berdasarkan teknik-teknik keabsahan, maka peneliti menggunakan Teknik keabsahan data derajat kepercayaan (*Credibility*), dengan menggunakan teknik:

#### 3.8.1 Triangulasi

Menurut Sugiyono (Sugiyono, 2018) triangulasi adalah diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Agar data dalam penelitian ini, peneliti melakukan derajat kepercayaan menggunakan teknik keabsahan data dengan triangulasi sumber. Triangulasi Sumber adalah teknik menguji data dan informasi dengan mencari data yang sama dengan informan satu dan lainnya. Data

dari informan akan di komplikasikan oleh peneliti dengan hasil dokumentasi dengan kesamaan informasi yang bertujuan untuk memperoleh data yang sama dan memiliki tingkat validitas yang tinggi.

### 3.8.2 Kecukupan Refrensi

Kecukupan bahan referensi menurut Sugiyono (Sugiyono, 2018) adalah adanya alat pendukung untuk membuktikan data yang telah ditemukan oleh peneliti. Sebagai contoh, data hasil wawancara perlu didukung dengan adanya rekaman wawancara. Data tentang interaksi manusia, atau gambaran suatu keadaan perlu didukung oleh foto-foto. Alat-alat bantu perekam data dalam penelitian kualitatif, seperti camera, handycam, alat rekam suara diperlukan untuk mendukung kredibilitas data yang telah ditemukan oleh peneliti. Kecukupan refrensi yang dilakukan oleh peneliti yaitu alat perekam wawancara. rekaman wawancara tersebut peneliti gunakan untuk untuk mendukung dan mempermudah dalam mencatat data dan membandingkan data dari para informan dilapangan.

## V. KESIMPULAN DAN SARAN

### 5.1 Kesimpulan

Hasil dari penelitian ini menunjukkan efektivitas penyelesaian laporan Pertanahan di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung sudah efektif dari yang diukur melalui 4 indikator efektivitas menurut Ricard M.Steers yaitu Produktivitas, kemampuan adaptasi, kepuasan kerja dan pencarian sumber daya.

Kemudian dilihat dari faktor yang mempengaruhi efektivitas dalam penyelesaian laporan pertanahan di Ombudsman RI Perwakilan Lampung dilihat yaitu, karakteristik organisasi, karakteristik lingkungan, karakteristik pekerja, dan kebijakan dan praktik kemudian ada faktor mempengaruhi efektivitas Ombudsman dalam penyelesaian laporan pertanahan masih membutuhkan sarana investigasi baik teknologi khusus dalam penyelesaian laporan pertanahan khususnya seperti GPS ukur tanah , drone dan sentuh tanahku , kemudian pihak BPN tidak terbuka dalam hal permasalahan masyarakat, dan kurang update nya regulasi mengenai pelayanan publik di bidang pertanahan, dari sisi pelapor terhambatnya penyelesaian laporan pertanahan dikarenakan pelapor memberikan kronologi yang tidak lengkap dan sedikit informasi.

Kemudian faktor yang mempengaruhi efektivitas penyelesaian pertanahan yaitu asisten pemeriksaan menyelesaikan laporan permasalahan sesuai prosedur yang ada, mampu mengupdate regulasi yang terus berkembang, komunikasi yang baik dan efektif kepada atasan maupun team dan asisten lainnya dan memberikan lingkungan prestasi seperti reward untuk setiap asisten guna menunjang dan mempengaruhi efektivitas Penyelesaian laporan pertanahan di Ombudsman Lampung



## 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang peneliti kemukakan peneliti, maka peneliti mengajukan saran yang dianggap perlu dan dapat di pertimbangkan sebagai bahan masukan terkait Efektifitas Penyelesaian Laporan Pertanahan di Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung,

1. Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung perlu berkoordinasi dengan Ombudsman pusat mengenai alokasi anggaran untuk sarana dan prasarana yang masih di butuhkan seperti GPS ukur tanah dan Drone.
2. Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung perlu berkoordinasi dengan Ombudsman pusat mengenai SDM yang masih kurang dengan dipertimbangkan beban kerja yang semakin meningkat dalam mengawasi pelayanan publik untuk 16 kabupaten kota di provinsi lampung.
3. Memberikan pelatihan komunikasi yang lebih efektif untuk setiap insan Ombudsman mengenai problem solving agar permasalahan nya tidak terbawa saat bekerja terutama dalam menghadapi pelapor dan terlapor,
4. Berkoordinasi dengan Ombudsman pusat mengenai pemberian reward secara umum untuk SDM Ombudsman baik pusat maupun perwakilan, kepada asisten yang produktif, asisten yang berinovasi serta disiplin, reward ini di berikan setiap tahunnya agar insan Ombudsman lebih semangat lagi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pengawasan pelayanan publik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adilansyah, A. (2021). Fungsi Komunikasi Dalam Pengambilan Keputusan Pada Dinas Pemadam Dan Kebakaran Kota Bima. *Jisip (Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan)*, 5(3), 666–673. <https://doi.org/10.36312/jisip.v5i3.2261>
- Apriyansyah, Maullidina, I., & Purnomo, E. P. (2018). Efektivitas Sistem Informasi Desa (Sid) Dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Analisis Kebijakan & Pelayanan Publik*, 4(1), 10–24.
- Ayu, I. K. (2019). Problematika Pelaksanaan Pendaftaran Tanah Melalui Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap Di Kota Batu. *Jurnal Humanity*, 27(1), 27–40.
- Burhan, M. (2020). *Efektivitas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung Dalam Penyelesaian Laporan Pertanahan (Studi Pada Laporan Masyarakat Register Nomor: 0018/Lm/2018/Bdl)*. Universitas Lampung.
- Damayanti, L. D., Suwena, K. R., & Haris, I. A. (2019). Bulelanalisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (Ikm) Kantor Kecamatan Sawan Kabupateneng. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, 11(1), 21. <https://doi.org/10.23887/jjpe.v11i1.20048>
- Dr. Sandu Siyoto, Skm., M. K. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Literasi Media Publishing.
- Dr. Suwartono M.Hum. (2010). Dasar-Dasar Metodologi Penelitian. In Erang Risanto (Ed.), *Dasar-Dasar Metodologi Penelitian*. Cv Andi Offset.
- Fitriyansyah, R. (2020). Efektivitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Aceh. *Visioner*, 685–694.
- Hasanah, D. I. (2019). Moral Dan Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 3(1), 48–58.

- Hendra Nurtjahjo, Yustus Maturbongs, D. I. R. (2013). *Memahami Maladministrasi*. Ombudsman Republik Indonesia.
- Hermawan, H. (2018). Efektivitas Penarikan Pajak Bumi Dan Bangunan Oleh Perangkat Desa Di Desa Pangandaran Kecamatan Pangandaran Kabupaten Pangandaran Hendra. *Jurnal Administrasi Publik*, 150–167.
- Marryanti<sup>1</sup>, S., & Purbawa, Dan Y. (2018). Optimalisasi Faktor–Faktor Yang Memengaruhi Keberhasilan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap. *Jurnal Agraria Dan Pertanahan*, 4(2), 190–207.
- Prabawati, T., Duadji, N., Prihantika, I., Ilmu, J., Negara, A., Ilmu, F., Politik, I., & Lampung, U. (2021). E Fektivitas P Enerapan A Plikasi E-C Ourt Dalam U Paya P Eningkatan K Ualitas P Elayanan P Ublik ( S Tudi Di P Engadilan N Egeri T Anjung K Arang K Elas 1 A ). *Jurnal Birokrasi ,Kebijakan Dan Pelayanan Publik*, 3.
- Prof. Dr. Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Alfabeta, Cv.
- Purwanti, D., Irawati, I., & Adiwisastro, J. (2018). Efektivitas Kebijakan Penerimaan Peserta Didik Baru Sistem Zonasi Bagi Siswa Rawan Melanjutkan Pendidikan. *Dinamika*, 5(4), 1–7. <https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/dinamika/article/view/1737>
- Putri, K. (2017). Efektivitas Kinerja Ombudsman Dalam Menangani Pengaduan Pelayanan (Kasus Maladministrasi Di Kota Pekanbaru). *Jom Fisip*, 4(1), 1–15.
- Robi Julian Rusanda. (2018). *Peran Lembaga Ombudsman Perwakilan Provinsi Lampung Dalam Menyelesaikan Laporan Maladministrasi Pelayanan Publik Masyarakat Provinsi Lampung Tahun 2017*. Universitas Lampung.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. In Bandung: Alfabeta.
- Suharsaputra, U. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan Tindakan*. Alfabeta Bandung.

- Suhartoyo. (2019). Implementasi Fungsi Pelayanan Publik Dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Ptsp) Suhartoyo. *Administrative Law & Governance Journal*, 2(1), 143–154.
- Syarif, S., Si, M., Yunus, F. M., Hum, M., & Si, M. (2013). *Metode Penelitian Sosial* (M. . Muqni Affan Abdullah, Lc (Ed.)). Ushuluddin Publishing.
- Tresiana, N., & Duadji, N. (2016). Kegagalan Pemaknaan “Lembaga Musawarah Perencanaan Dan Pembangunan Desa” Dalam Mewujudkan Deepening Democracy. *Masyarakat, Kebudayaan Dan Politik*, 29(4), 191. <https://doi.org/10.20473/mkp.v29i42016.191-203>
- Yuningsih, D. K. & T. (2017). Efektivitas Organisasi Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Tanda Daftar Usaha Pariwisata (Tdup) Dinas Kebudayaan Dan Pariwisata Kota Semarang. *Ejournal3 Undip*, 6(2), 1–11. <https://media.neliti.com/media/publications/183710-id-efektivitas-organisasi-dalam-penyelenggara.pdf>

### **Peraturan/ Undang-Undang:**

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 pasal 1 ayat 1 tentang Ombudsman republik Indonesia

Undang-Undang Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2008 pasal 1 ayat 3 tentang maladministrasi

Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 48 Tahun 2020 mengenai tata cara penerimaan, pemeriksaan dan penyelesaian laporan

Surat Keputusan Ombudsman Nomor 67 Tahun 2020 mengenai Kalsifikasi Penyelesaian Laporan pertanahan

### **Website:**

Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung, Laporan tahunan 2020, Diakses 11 November 2021

<https://www.ombudsman.go.id/news/r/ombudsman-ri-luncurkan-laporan-tahunan-2020>